



Ассоциация банков России
(Ассоциация «Россия»)

ПРЕЗИДЕНТ

119180, Москва, ул. Большая Якиманка, д.23

www.asros.ru

asros@asros.ru

т. 8-(495)-785-29-90

Директору Департамента
информационной безопасности
Банка России

В.А. Уварову

от 03.10.2025 № 02-05/1243

На № _____ от _____

Уважаемый Вадим Александрович!

Ассоциация банков России¹ в соответствии с Вашим поручением по итогам проведенного 21 августа 2025 года Департаментом информационной безопасности Банка России обучающего семинара по тематике реализации требований Банка России в области противодействия операциям, совершаемым без добровольного согласия клиентов, провела опрос кредитных организаций по имеющимся у них проблемам и вопросам исполнения требований:

- Приказа Банка России от 07.08.2025 № ОД-1765²
(далее – Приказ Банка России);
- Указания Банка России от 27.06.2025 № 7108-У³
(далее – Указание Банка России).

Полученные вопросы кредитных организаций и дополнительные предложения банков к практике реализации требований Банка России представлены в приложении к настоящему письму.

Вопросы банков по исполнению Приказа Банка России, преимущественно, касаются порядка применения перечня признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов

¹ Далее – Ассоциация.

² «Об установлении признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов».

³ «О критериях оценки эффективности мероприятий по противодействию заключению договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента и о порядке представления кредитной организацией ходатайства о проведении Банком России проверки соответствия кредитной организации, обратившейся с ходатайством, критериям оценки эффективности мероприятий по противодействию заключению договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента».

(далее – признаки), связанных с необходимостью получения сведений от операторов связи; порядка определения несоответствия характера и параметров запроса клиента на выдачу наличных обычной практике совершаемым клиентом запросов; порядка введения ограничений на снятие наличных при совершении операции с признаками отсутствия добровольности.

Одновременно кредитные организации обращают внимание на то, что введение жестких ограничений по отдельным критериям и признакам может привести к массовой блокировке добросовестных клиентов, что негативно скажется на их опыте обслуживания. Кроме того, жесткие меры и ограничения могут привести к снижению удовлетворенности клиентов и потере их доверия к банковским продуктам в целом. Также целесообразно учитывать потенциальную возможность злоупотреблений со стороны недобросовестных клиентов, которые могут искусственно создавать ситуации для последующего требования возврата денег, создавая и проводя операции, соответствующие единичным признакам.

В целях совершенствования механизмов противодействия мошенническим операциям кредитные организации предлагают рассмотреть возможность использования признаков как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций⁴. Комплексный подход позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок. Это, в свою очередь, позволит улучшить защиту клиентов от мошеннических операций, не создавая при этом дополнительных препятствий для их обслуживания.

В части исполнения требований Указания Банка России кредитные организации обращают внимание на проблемы, связанные с определением условия неоднократности случаев заключения кредитной организацией договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента, с учетом того, что в настоящее время отсутствует достаточно точное определение порядка признания кредитов таковыми.

⁴ Аналогично части 3.4 статьи 8 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

В частности, если факт признания заключения договора потребительского кредита без добровольного согласия клиента осуществляется после получения банком соответствующего заявления от клиента, то такое условие не представляется возможным к исполнению банками, активно работающими на рынке потребительских кредитов и развивающим антифрод-решения. В этой связи банки предлагают пересмотреть подход к оценке эффективности и использовать более реалистичные и достижимые критерии.

Кроме того, одна из системно-значимых кредитных организаций считает необходимым уточнить, что для целей Указания Банка России под неоднократностью случаев предоставления кредитов без добровольного согласия признается превышение максимально допустимого значения отношения количества потребительских кредитов, предоставленных без добровольного согласия к общему количеству потребительских кредитов, предоставление которых требует применения «периода охлаждения». При этом конкретную величину такого значения предлагается определить во взаимодействии с банковским сообществом.

Просим рассмотреть предложения кредитных организаций и направить комментарии на них в адрес Ассоциации.

Приложение: 2 файла.

С уважением,

ВРИО



Д.Г. Липаев

Вопросы кредитных организаций о порядке исполнения требований Приказа Банка России от 07.08.2025 № ОД-1765 «Об установлении признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов» (далее – Приказ Банка России)

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
I.	Разграничение действия ОД-1765 и ОД-1027 ¹ .	<p>В соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»², внесение наличных денежных средств на свой банковский счет или получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств. Соответственно, для таких операций действуют признаки выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов (далее – Признаки), указанные в ОД-1765. При этом снятие наличных с карты в банкомате стороннего банка является переводом денежных средств.</p> <ul style="list-style-type: none">• Правильно ли следует понимать, что для операций по снятию наличных денежных средств в АТМ стороннего банка необходимо применять признаки, указанные в ОД-1027, а для снятия в собственном банкомате – признаки, указанные в ОД-1765? Или у банка есть обязанность проверки по признакам ОД-1765 всех операций выдачи наличных, в том числе в сторонних банкоматах?• Необходимо ли подавать данные по ОБДС (своя карта-свой АТМ) в систему информирования о мошенничестве (СИОМ), ФинЦЕРТ, отчетность 0403203 «Сведения о событиях, связанных с нарушением защиты информации при осуществлении переводов денежных средств»?

¹ Приказ Банка России от 27 июня 2024 года «Об установлении признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента и отмене приказа Банка России от 27 сентября 2018 года № ОД-2525».

² Далее – Закон № 161-ФЗ.

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
II.	Общие вопросы по реализации Приказа Банка России.	<p>1. На обучающем семинаре Департамента информационной безопасности Банка России (далее – ДИБ Банка России) сотрудниками Банка России была озвучена информация, что ввиду сложности задачи и ограниченности сроков реализации внедрения Признаков, Банком России планируется ввести мораторий на применение мер воздействия за нарушение сроков реализации внедрения Признаков.</p> <ul style="list-style-type: none"> • В какие сроки и какими распорядительными документами планируется зафиксировать информацию о неприменении мер воздействия? На какой срок планируется введение моратория на взимание штрафов? <p>2. Кредитные организации просят уточнить порядок применения Признаков, в том числе обращая внимание, что выявление отдельных Признаков в настоящее время невозможно/затруднительно банком, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ телефонных звонков и сообщений клиента, - использование чужих устройств для снятия наличных денежных средств при условии сотрудничества со сторонним процессинговым центром. • Как в таком случае при выявлении операций без добровольного согласия клиента по указанным признакам (которые, возможно, будут выявлены Банком России по иным источникам информации) будет оцениваться выполнение банком требований Банка России? • Какой порядок применения кредитными организациями Признаков: <ul style="list-style-type: none"> – для введения ограничений на снятие наличных достаточно выявление одного из Признаков, либо необходима совокупность Признаков? – является ли обязательным для кредитных организаций оценка всех Признаков или допускается выборочное применение отдельных признаков с учетом имеющихся технических возможностей (например, в случае отсутствия договора с

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>операторами связи, владельцами мессенджеров и сайтов в сети Интернет)?</p> <ul style="list-style-type: none"> – какой минимальный перечень признаков, который обязаны применять все кредитные организации? • Являются ли операции, соответствующие Признакам, обязательными для подтверждения клиентами? • Банк <u>имеет право</u> отказать в совершении операции или банк <u>обязан</u> отказать в совершении операции при выявлении Признаков? • Какие меры ответственности для банков Банк России планирует применять за невыполнение ст. 24.3-1 Закона № 161-ФЗ? • Правильно ли банки понимают, что указанные признаки применимы только при анализе операций клиентов-физических лиц и не затрагивают аналогичные операции юридических лиц либо индивидуальных предпринимателей? • Планируется ли Банком России изменения либо дополнения в контрольные показатели уровня операционного риска с учетом всех обозначенных нововведений и дополнений, включая ограничительные? • Правильно ли банки понимают, что положениями Федерального закона от 01.04.2025 № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		законодательные акты Российской Федерации» ³ не предусмотрена обязанность по возмещению клиенту денежных средств, выданных через банкомат без добровольного согласия клиента, в случае если банк не провел проверку на соответствие всем признакам выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов?
III.	О порядке установления ограничения на снятие наличных не более 50 тыс. рублей в сутки на 48 часов при совершении операции снятия наличных в банкомате с признаками отсутствия добровольности.	<ul style="list-style-type: none"> В случае, если клиент заявляет о легитимности снятия наличных до истечения 48 часов с момента установки лимита, следует ли применить в т.ч. требование Закона № 161-ФЗ о незамедлительном исполнении поручения клиента или следует отказать клиенту в снятии наличных выше лимита согласно требованиям Закона № 395-1-ФЗ? Планируется ли Банком России установить в нормативных документах вариант снятия ограничения в случае предоставления клиентом доказательств, что средства снимаются по его добровольному согласию и им самим при необходимости снятия более крупной суммы в банкомате? В связи с повышенными рисками обращений/жалоб клиентов на невозможность снятия наличных в крупной сумме, в случае сложившейся жизненной ситуации или, например, при отправлении в отпуск, банки предлагают рассмотреть возможность, по согласованию с клиентом, предоставлять ему оперативный доступ к суммам на его счетах свыше лимита в 50 тыс. рублей (при выявлении Признаков) в отдельных случаях. <p>Банки просят разъяснить применение временного критерия и критерия суммы устанавливаемых ограничений на следующих примерах:</p>

³ Далее – Закон № 41-ФЗ.

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p><u>Пример 1.</u> У клиента пять карт, по одной из них был выявлен признак выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов, ограничение должно быть установлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на одну карту, по которой был реализован признак, на 50 тыс. рублей в сутки; - на все пять карт по 50 тыс. рублей на каждую карту (в этом случае клиент может снять 250 тыс. рублей в сутки); - на все пять карт клиента таким образом, чтобы он мог снять всего 50 тыс. рублей со всех своих пяти карт? <p><u>Пример 2.</u> В презентации ДИБ Банка России (стр.3) приведена Схема действия такого ограничения. Согласно Схеме, ограничение на 50 тыс. охватывает первые сутки (в момент запроса на снятие наличных) полностью (с 00:00 до 00:00 следующего дня) и до момента запроса на снятие наличных и после запроса. Клиент в 08:00 снимает в банкомате 70 тыс. рублей, в 09:00 клиент получает на счет кредитные средства (один из признаков), в 10:00 делает запрос на снятие наличных в АТМ.</p> <p>По какому варианту действует банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. отказывает клиенту в выдаче полностью, так как в этих сутках клиент уже снял более 50 тыс. рублей (а именно 70 тыс. рублей); 2. в период с 10:00 до 00:00 клиент может дополнительно снять не более 50 тыс. рублей. <p>Учитываются ли при установке ограничения ранее снятые денежные средства в АТМ, если и снятие наличных в АТМ, и событие- признак (выдача кредита), и запрос на выдачу наличных в АТМ происходит в течение одних суток?</p>
IV.	<p>Пункт 1 Приложения (далее - Признак 1)</p> <p>«Несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объема направленного</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Клиент может снимать денежные средства в разных часовых поясах в течении одного календарного дня в случае переездов. Должно ли учитываться локальное местное время места нахождения банкомата

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p>запроса на выдачу наличных денежных средств запросам на выдачу наличных денежных средств, обычно совершаемым клиентом кредитной организации, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • времени (дня) осуществления запроса на выдачу наличных денежных средств; • места нахождения банкомата, с использованием которого осуществляется запрос на выдачу наличных денежных средств; • суммы запроса на выдачу наличных денежных средств; • периодичности (частоты) запросов на выдачу наличных денежных средств в течение календарного дня». 	<p>при снятии наличных или же всегда анализируется фиксированное время (например, московское)?</p> <p>Пример: Клиент всегда снимает денежные средства в дневное время в Красноярске, в случае перелета в Москву для него в течение календарного дня это время сдвинется и в случае снятия наличных денег в Москве по Красноярскому времени это будет уже ночь.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Указанные параметры Признака 1 следует анализировать в комплексе или необходимо рассматриваться произвольное сочетание всех перечисленных параметров? • Планируется ли разработка унифицированных показателей для оценки несоответствий характера, параметров и объема запросов на выдачу наличных денежных средств? Будут ли установлены единые пороговые значения для всех кредитных организаций? • Как следует трактовать несоответствие местонахождения банкомата обычно совершаемым клиентом операций: <ul style="list-style-type: none"> - банкомат находится не в России либо в другом субъекте РФ, где клиент ранее не снимал денежные средства; - банкомат находится в другом городе того же субъекта РФ, где клиент ранее не снимал денежные средства; - в принципе любой банкомат, в котором клиент ранее никогда не снимал денежные средства? <p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>Признак 1 является оценочным и при его выявлении используется вероятностный подход. Формально у банков есть основания отказывать в совершении каждой второй операции. При этом, у банков имеется правовой риск возмещения средств клиенту в случае невыявления операции по Признаку 1.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>Банки предлагают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. оставить применение Признака 1 на усмотрение кредитной организации; 2. использовать перечисленные признаки соответствия в алгоритмах и правилах систем антифрода кредитных организаций с целью проведения обязательного анализа операций по снятию наличных денежных средств и реализации возможности связи с клиентом для подтверждения правомерности операции, аналогично положениям части 3.4 статьи 8 Закона № 161-ФЗ. <p>Этот подход позволит использовать признаки, такие как время и место операции, сумма и частота операций, для выявления потенциально подозрительных транзакций без создания неэффективных ограничений для законных операций, которые предполагают блокировку или приостановку операций при превышении лимита в 50 тыс. рублей.</p>
V.	<p>Пункт 2 Приложения (далее – Признак 2)</p> <p><i>«Наличие превышения установленного правилами платежной системы времени направления ответа на запрос (APDU (application protocol data unit) - команда) в рамках взаимодействия банкомата и платежной карты или токенизированной (цифровой) платежной карты».</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Решение для банкоматов реализуется на стороне вендоров ПО банкоматов. При этом происходит взаимодействие банкомата и платежной карты, которое процессинговый центр (ПЦ) не отслеживает – особенно, если банкомат чужой. На основании каких данных в этом случае необходимо устанавливать ограничение на сумму не более 50 тыс. рублей в сутки на 48 часов? • В случае установления банком таймаута (времени направления ответа) равным или меньшим определенным правилами платежной системы и прерывания операции при его достижении, обязан ли банк ввести ограничение на выдачу наличных? В таком случае факта превышения данного параметра не будет. <p>В случае если действия Признаков распространяются на операции по картам банка в банкоматах сторонних банков, информацией о превышения установленного правилами платежной системы времени направления ответа на запрос обладает только банк, которому принадлежит банкомат. Данная информация не передается эмитенту карты и в случае отказа в совершении такой</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>операции банк-эмитент не будет обладать информацией о попытке совершения операции (попытка списания не будет отправлена в НСПК). В этой связи банки просят пояснить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Планируется ли организация взаимодействие с НСПК по части обязательства передачи данной информации в транзакционном сообщении? На данный момент в транзакционном сообщении передается только признак подозрительности операции с использованием NFC, а не значение таймаута, и только по операциям по внесению наличных в банкоматах. <p><u>Дополнительные комментарии кредитных организаций.</u></p> <p>Требование, связанное с превышением установленного правилами платежной системы времени направления ответа на запрос (APDU) в рамках взаимодействия банкомата и платежной карты или токенизированной (цифровой) платежной карты, не может быть эффективно реализовано на стороне эмитента карты, поскольку находится в ведении банка-эквайера, владельца банкомата. Кроме того, различия в технической реализации терминальных устройств делают фиксированное значение этого критерия, указанное в соответствующем стандарте платежной системы, неэффективным для выявления подозрительных операций.</p>
VI.	<p>Пункт 3 Приложения (далее – Признак 3)</p> <p><i>«Несоответствие способа направления запроса на выдачу наличных денежных средств способам направления запроса на выдачу наличных денежных средств, обычно используемым клиентом кредитной организации».</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Одной кредитной организацией отмечено, что у клиентов банка нет возможности снятия наличных по QR-коду, и клиент может снимать наличные в банкомате только по карте. Следует ли в данном случае считать разными способы снятия наличных в банкомате по карте с использованием контактного чипа, бесконтактного чипа, MirPay, или использование карты является одним способом снятия с точки зрения Признака 3?

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>Признак 3 не является эффективным самостоятельным признаком для предотвращения осуществления неправомерных операций, проведенных без добровольного согласия клиента, приостановки действия ЭСП.</p> <p>Несоответствие способа направления запроса на выдачу наличных в кейсах мошенничества встречается <u>в сочетании</u> с рискованной регистрацией ДБО при снятии по QR, либо <u>в сочетании</u> со свежей токенизацией карты при снятии по токену. Остальные отказы по данному признаку будут ложными и приведут к необоснованной блокировке около 3% трафика. Кейсов мошенничества с применением биометрии не фиксировалось.</p> <p>В этой связи предлагается скорректировать Признак 3 и использовать его как обязательный критерий для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций в сочетании с другими признаками. Это позволит учитывать целостную картину признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок.</p>
VII.	<p>Пункт 4 Приложения (далее – <i>Признак 4</i>)</p> <p><i>«Направление запроса на выдачу наличных денежных средств в течение 24 часов с момента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• предоставления кредитных (заемных) денежных средств или кредитной карты, увеличения лимита на выдачу наличных денежных средств или лимита кредитования (по кредитным картам);</i> <i>• поступления денежных средств на сумму более 200 тыс. рублей на банковский счет (вклад) физического лица с использованием сервиса быстрых платежей</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Требуется ли сразу после наступления события, указанного в Признаке 4, информировать клиента о введении такого ограничения или же это надо делать в случае использования клиентом банкомата для снятия наличных в течении 24 часов с момента наступления события? «Увеличение лимита на выдачу наличных денежных средств» – имеется ввиду только дневной лимит или изменение месячного лимита тоже попадает под этот признак? Приказ не ограничивает сумму увеличения, в то же время стоит ли реагировать на незначительное увеличение лимита, например, на 1 000 рублей?

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p>платежной системы Банка России с банковского счета (вклада) указанного физического лица, открытого другой кредитной организацией;</p> <ul style="list-style-type: none"> • досрочного расторжения договора банковского вклада на сумму более 200 тыс. рублей по требованию вкладчика». 	<ul style="list-style-type: none"> • За какой период должен вестись подсчет поступлений таких переводов для признака поступления денежных средств на сумму более 200 тыс. рублей на банковский счет (вклад) физического лица с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России с банковского счета (вклада) указанного физического лица, открытого другой кредитной организацией? За час, за сутки, другой временной интервал? <p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>1. Указанные признаки не являются эффективными самостоятельными признаками для блокировки неправомерных операций, проведенных без добровольного согласия клиента, приостановки действия ЭСП. Снятие наличных денежных средств в таких ситуациях является прямым следствием этих событий и приведет к большой доле ложных сработок, негатива от клиентов. Легитимных событий с таким признаком на несколько порядков больше, чем фродовых.</p> <p>Введение дополнительных ограничений может оказаться избыточной мерой, негативно влияющей на клиентский путь и бизнес-модель кредитных услуг. Это может привести к снижению удовлетворенности клиентов и уменьшению клиентоориентированности услуги, особенно учитывая, что общее время охлаждения может составить до 5 суток, что является следствием введения таких ограничений.</p> <p>Предлагается использовать данные признаки как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций, применять и расширить на наличие в профиле операций внесения через банкоматы (помимо Ме2Ме) на клиентов, имеющих признаки дропа. Для остальных клиентов банки считают необходимым оставить мониторинг зачислений только в сочетании с другими признаками. Это позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>2. Ч. 9.3 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (в редакции ст. 6 Федерального закона от 13.02.2025 № 9-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») предусмотрен «период охлаждения» перед передачей заемщику денежных средств по договору потребительского кредита (займа) не ранее чем через 48 часов после подписания заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) в зависимости от суммы кредита (займа). Таким образом, возможна ситуация, когда клиенту необходимо будет ожидать: 48 часов - передача денежных средств, плюс до 24 часов - мониторинг запросов на выдачу наличных после передачи денежных средств, плюс 48 часов - ограничение выдачи наличных денежных средств после выявления указанного признака.</p> <p>По оценке банков, требование по дополнительному охлаждению в виде лимита на снятие наличных в данных условиях неоправданно приводит к блокировке 2% трафика, тогда как в сочетании с другими признаками может быть оправдано.</p> <p>С целью улучшения клиентского опыта предлагается рассмотреть инициативу по сокращению указанных временных интервалов.</p>
VIII.	<p>Пункт 5 Приложения (далее – Признак 5)</p> <p><i>«Наличие информации об уровне риска осуществления операции без добровольного согласия клиента, о факторах риска компрометации данных электронного средства платежа, направленной в авторизационных сообщениях оператором услуг платежной инфраструктуры, если это предусмотрено правилами платежной системы»</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> В соответствии с пунктом 7 статьи 3 Закона № 161-ФЗ под оператором услуг платежной инфраструктуры понимается операционный центр, платежный клиринговый центр и расчетный центр. В каком формате, по каким каналам будет поступать в кредитную организацию авторизационные сообщения об уровне риска осуществления операции без добровольного согласия и факторах компрометации? Банку самому следует выбирать, какие факторы риска компрометации, присылаемые НСПК, использовать или необходимо использовать механизм ограничения при любых факторах риска?

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>Указанные признаки не являются эффективными самостоятельными признаками для предотвращения осуществления неправомерных операций, проведенных без добровольного согласия клиента, приостановки действия ЭСП.</p> <p>Предлагается использовать данные признаки как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций, аналогично части 3.4 статьи 8 Закона № 161-ФЗ в сочетании с другими признаками. Это позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок.</p>
IX.	<p>Пункт 6 Приложения (далее – Признак б)</p> <p><i>«Наличие информации, полученной от операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) иных юридических лиц, о том, что в период не менее шести часов до момента направления запроса на выдачу наличных денежных средств ими выявлены:</i></p> <p><i>1. телефонные переговоры с применением абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, используемого в ходе взаимодействия с кредитной организацией, не соответствующие характеру (периодичности (частоте), продолжительности) обычно совершаемых клиентом телефонных переговоров до или во время осуществления запроса на выдачу</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Банки просят уточнить, в каком формате и каким способом будет поступать информация от операторов связи в кредитную организацию для оценки Признака? • Правильно ли банки понимают, что для получения информации в целях оценки Признака б кредитные организации обязаны заключать отдельные договоры с операторами связи, владельцам мессенджеров и сайтов, иных юридических лиц? • В случае отсутствия у банка договора с оператором связи может ли банк не применять признак в работе? • В какие сроки предполагается определить единый порядок получения указанной информации от операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) иных юридических лиц? • Какой следует применять порядок учета периода «не менее 6 часов до момента» в Признаке б?

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p><i>наличных денежных средств;</i></p> <p>2. <i>факт (факты) нетипичного получения сообщений, в том числе в мессенджерах и (или) по электронной почте, в частности коротких текстовых сообщений (увеличения количества получаемых сообщений, в том числе от федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и (или) кредитных организаций, с новых абонентских номеров или от новых адресатов)».</i></p> <p>Пункт 7 Приложения (далее – Признак 7)</p> <p><i>«Наличие информации, полученной от операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) иных юридических лиц, а также выявленной кредитной организацией в рамках реализуемой системы управления рисками:</i></p> <p><i>О вредоносном программном обеспечении (вредоносных программах) на устройствах абонента - физического лица, с применением которых осуществляется направление запроса на выдачу наличных денежных средств;</i></p> <p><i>О нетипичных для клиента параметрах, событиях в сессии дистанционного банковского обслуживания (использование</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предполагается ли публикация перечня, включающего контактные данные операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) иных юридических лиц, от которых требуется получать указанную информацию? • Планируется ли Банком России, в целях реализации кредитными организациями Признака 6 проведение централизованных мероприятий для организации упрощенного взаимодействия между операторами сотовой связи, владельцами мессенджеров и сайтов и иными юридическими лицами, обладающими информацией о ведении клиентами телефонных переговоров и получении ими сообщений в мессенджерах и (или) по электронной почте и кредитными организациями в целях получения данных по нетипичной активности клиентов Банка (звонки, сообщения в мессенджерах и т.п.), смена IMSI, смена владельца номера телефона? <p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>1. На семинаре ДИБ Банка России было озвучено, что получение информации (в т.ч. ее объема) от операторов связи осуществляется исключительно в рамках заключенных двусторонних договоров между кредитной организацией и оператором связи и не является обязательным. В этой связи возникают риски обращений клиентов (в т.ч. злоупотреблений со стороны клиентов) в части неисполнения (в полной мере) кредитной организацией данной нормы Банка России.</p> <p>В этой связи кредитные организации предлагают:</p> <p>1. четко и более детально определить понятие «наличие информации», чтобы избежать отказа со стороны кредитных организаций по целенаправленному получению такой информации в целях снижения негатива со стороны клиентов;</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p><i>нетипичного провайдера связи, операционной системы, приложения пользователя, инструментов, обеспечивающих сокрытие сессионных данных);</i></p> <p><i>О смене абонентского номера подвижной радиотелефонной связи в личном кабинете дистанционного банковского обслуживания или личном кабинете физического лица в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";</i></p> <p><i>О выявлении факта изменения идентификационного модуля устройства клиента и (или) параметров устройства, с применением которого осуществляется направление запроса на выдачу наличных денежных средств».</i></p>	<p>2. использовать данные признаки как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций, аналогично части 3.4 статьи 8 Закона № 161-ФЗ, без введения лимита на 50 тыс. рублей. Это позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок.</p> <p>2. При наличии подозрений на NFC Gate в рекомендациях Банка России (письмо Банка России до публикации признаков) указан эффективный способ защиты – запрос предъявления физической карты в картоприемник. Мониторинг регистрации ДБО эффективен для QR-операций снятия наличных, при этом мониторинг токенизации эффективен при снятии наличных по токену.</p> <p>В этой связи кредитные организации предлагают:</p> <p>1. оставить использование признака для установки лимита на усмотрение банка с учетом того, что сценарий запроса физической карты реализован;</p> <p>2. расширить признак на свежие токенизации на новом для клиента устройстве. При этом сузить для операций QR – мониторинг рисков регистраций ДБО, NFC Gate – для NFC-операций, снятия по токенам – с мониторингом свежих токенизаций на новом устройстве;</p> <p>3. использовать данные признаки как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций, аналогично части 3.4 статьи 8 Закона № 161-ФЗ, без введения лимита на 50 тыс. рублей. Это позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомерных операций и минимизации ложных сработок;</p> <p>4. четко и детально определить понятие «наличие информации», чтобы избежать отказа кредитных организаций в получении такой информации в целях снижения негатива со стороны клиентов.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
X.	<p>Пункт 8 Приложения (далее – Признак 8)</p> <p><i>«Наличие информации о пяти и более отказах в выдаче наличных денежных средств (в том числе в связи с превышением лимита кредитования либо ошибками при вводе пин-кода) в течение календарного дня»</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Отказы должны носить одинаковый характер или могут быть разными? Отказы должны идти подряд или могут быть с успешными операциями в течение календарного дня? <p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>Указанные признаки не являются эффективными самостоятельными признаками для предотвращения осуществления неправомερных операций, проведенных без добровольного согласия клиента, приостановки действия ЭСП. Предлагается использовать данный признак как обязательные критерии для проверки в алгоритмах и правилах для разработки методов анализа операций и выявления подозрительных транзакций, аналогично части 3.4 статьи 8 Закона № 161-ФЗ. Это позволит учитывать совокупность признаков и характеристики клиентов, создавая эффективные алгоритмы для выявления неправомερных операций и минимизации ложных сработок.</p>
XI.	<p>Пункт 9 Приложения (далее – Признак 9)</p> <p><i>«Совпадение сведений, относящихся к клиенту кредитной организации и (или) его электронному средству платежа, со сведениями, размещенными в государственной информационной системе противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, созданной в соответствии с частью 1 статьи 1 Федерального закона от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ "О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий»</i></p>	<p><u>Дополнительные комментарии и предложения кредитных организаций.</u></p> <p>Эффективность данного признака на текущий момент не может быть достоверно оценена в связи с отсутствием необходимых данных о качестве и количестве информации, передаваемой в ГИС и получаемой из неё.</p> <p>В этой связи предлагается отложить введение данного признака относительно полноценного начала обмена сведениями, чтобы избежать потенциального применения массовых необоснованных ограничений.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<i>технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (применяется с 1 марта 2026 года)»</i>	
ХП.	Повышение устойчивости инфраструктуры к атакам, использующим технологию NFC Gate (бюллетень НСПК №10.2025 от 06.06.2025)	<p>По информации одной кредитной организации, в ходе проведения анализа возможности исполнения данного требования от дистрибьютора Vivo Pay в Российской Федерации был получен официальный ответ, согласно которому для реализации данного механизма на банкоматах Diebold Nixdorf потребуются обновления программного обеспечения ProCash и соответствующих библиотек. Однако, учитывая завершение деятельности Diebold Nixdorf на рынке Российской Федерации с 2022 года, техническая поддержка, а также выпуск новых версий программного обеспечения для банкоматов данной марки не осуществляются.</p> <p>В связи с вышеизложенным, банк обращается с просьбой рассмотреть вопрос освобождения банкоматов Diebold Nixdorf от требования по настройке максимального времени ответа карты на команду GENERATE AC или другое возможное решение, ввиду невозможности технической реализации.</p>

**Вопросы кредитных организаций о порядке реализации положений Указания Банка России от 27.06.2025
№ 7108-У¹ (далее – Указание)**

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
1.	Общие вопросы	<ul style="list-style-type: none"> • Как кредитной организации однозначно определить и признать кредит как потребительский кредит, полученный без добровольного согласия клиента? Планируется ли Банком России раскрытие конкретных критериев признания Банком России потребительского кредита, полученным без добровольного согласия клиента? <p>Комментарии: требуется более четкое определение термина «<i>заключение договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента</i>», а также критерии волеизъявления клиента, разъяснения по четким критериям/признакам по определению и отнесению к категории договоров потребительского кредита, заключенного без добровольного согласия.</p> <p><u>Примеры:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Клиента вели мошенники и он взял кредит, подписав договор под влиянием мошенников; 2. Клиент перестал пользоваться телефоном, и не оповестил об этом банк, мошенники взломали его УКД при помощи старого номера телефона и оформили на его имя кредит. <p>Если указанные примеры будут относиться к случаям заключением договора без добровольного согласия, то кредитные организации столкнутся с ситуациями</p>

¹ «О критериях оценки эффективности мероприятий по противодействию заключению договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента и о порядке представления кредитной организацией ходатайства о проведении Банком России проверки соответствия кредитной организации, обратившейся с ходатайством, критериям оценки эффективности мероприятий по противодействию заключению договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента».

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>злоупотребления от недобросовестных клиентом банка, так как они всегда могут заявить, что оформление совершено под влиянием мошенников.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Относятся ли нижеприведенные случаи к исключениям, когда требования о соблюдении периода охлаждения при выдаче потребительских кредитов не применяются: <ul style="list-style-type: none"> а) предоставление потребительского кредита на цели рефинансирования с одновременным приобретением страхового полиса, при котором сумма кредита увеличивает существующие обязательства, однако излишняя сумма перечисляется напрямую на счет юридического лица в оплату услуг; б) предоставление потребительского кредита с оформлением обеспечения, где залогодателем выступает третье лицо, не являющееся созаемщиком или поручителем по данному кредитному договору.
1.	<p align="center">Пункт 1</p> <p><i>Критериями оценки эффективности мероприятий по противодействию заключению договоров потребительского кредита без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием (далее соответственно - критерии оценки, договоры потребительского кредита без добровольного согласия клиента), являются:</i></p>	<p><u>Дополнительные комментарии.</u></p> <p>Банки обращают внимание, что пункты 1.1-1.2 критериев содержат ссылки на подзаконные нормативные документы Банка России, что приведет к тому, что наличие предписания по любому из пунктов любого из нормативных документов Банка России, содержащего ссылки на соответствующие статьи, будет считаться невыполнением данного критерия. В результате в критерий оценки могут быть включены документы и отдельные требования, которые не имеют прямого отношения к кредитному антифроду.</p>
2.	<p align="center">Пункт 1.1</p> <p><i>Отсутствие неисполненных кредитной организацией предписаний Банка России об</i></p>	<p><u>Дополнительные комментарии.</u></p> <p>Указанные требования относятся к случаям и попыткам перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, требованиям к электронным</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p><i>устранении нарушений требований частей 3.1 (Заполнитель1), 3.2, 3.4 - 3.6, 3.8 - 3.13 статьи 8, частей 2.1, 11.1 - 11.8, 11.11, 12, 13, 15 статьи 9, частей 4, 6, 7 статьи 27 Федерального закона от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - Федеральный закон N 161-ФЗ) и (или) принятых на их основании нормативных актов Банка России.</i></p>	<p>средствам платежа и направлению сведений об инцидентах в Базу данных Банка России. Однако их применение может быть чрезмерно обширным, поскольку не все они имеют прямое отношение к кредитному антифроду.</p>
3.	<p>Пункт 1.2</p> <p><i>Отсутствие неисполненных кредитной организацией предписаний Банка России об устранении нарушений требований пункта 3 части первой, части второй статьи 24.2, статей 24.3, 24.4, частей первой, третьей статьи 24.3-1, части шестнадцатой статьи 30, части семнадцатой статьи 30.1 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года N 17-ФЗ) (далее - Федеральный закон "О банках и банковской деятельности"), частей 9.1 - 9.4 статьи 7, части 7 статьи 13 Федерального закона от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее - Федеральный закон N 353-ФЗ) и (или) принятых на их основании нормативных актов Банка России.</i></p>	<p><u>Дополнительные комментарии.</u></p> <p>Не все из перечисленных требований имеют прямое отношение к кредитному антифроду, что создает ситуацию, когда кредитный бизнес становится зависим от процессов антифрода в других бизнес-линиях. Это может привести к внутренним противоречиям в деятельности кредитной организации. Кроме того, возникает зависимость от крупномасштабных процессов, таких как обработка запросов Банка России и МВД России, а также обработка фидов, содержащих не всегда точную информацию.</p> <p>При этом, одно нарушение в процессах может стать основанием для претензий со стороны Банка России.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
4.	<p style="text-align: center;">Пункт 1.3 <i>Отсутствие неоднократных случаев заключения кредитной организацией договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Для обеспечения единообразного подхода банки просят уточнить некоторые моменты, относящиеся к «случаю заключения договора потребительского кредита без добровольного согласия клиента» (далее - Событие), в т.ч. : <ul style="list-style-type: none"> - будет ли являться Событием, если по итогам внутренних процедур кредитной организации сумма денежных средств не была предоставлена клиенту (например, отказ клиента при подписании договора / в период охлаждения); - является ли Событие реализацией риска информационной безопасности / риска реализации информационных угроз; - что является потерями События (включая их классификацию в соответствии с требованиями Положения Банка России от 08.04.2020 № 716-П) от такого события, в т.ч. при досрочном погашении / обслуживании кредита заемщиком (при наличии / отсутствии просроченных платежей): сумма предоставленного кредита, сумма неполученных процентов и/или размер сформированного резерва; - является Событием обращение клиента в правоохранительные органы при отсутствии соответствующей информации (включая отсутствие устной / письменной претензии от клиента) у кредитной организации. • Событием какого риска является случай заключения договора потребительского кредита без добровольного согласия клиента, когда клиент самостоятельно получил кредит наличными в кассе – кредитного или информационной безопасности? • Может ли банк обратиться с ходатайством об изменении сумм и (или) сроков «периода охлаждения» в случае, если у Банка имеется более одного случая заключения договора потребительского кредита без

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>добровольного согласия клиента, при этом иные критерии выполнены в полном объеме?</p> <p><u>Дополнительные комментарии и предложения.</u></p> <p>Поскольку, по мнению банка, договор потребительского кредита признается заключенным без добровольного согласия после получения соответствующего заявления от клиента, полное предотвращение заключения договоров без добровольного согласия невозможно в силу объективных причин. В этой связи банки предлагают пересмотреть подход к оценке эффективности и использовать более реалистичные и достижимые критерии.</p> <p>Критерий неоднократности случаев предоставления кредитов без добровольного согласия требует уточнения. В случае его применения в трактовке «два и более», ни одна кредитная организация, активно работающая на рынке потребительских кредитов, и действительно развивающая антифрод-решения, не сможет ему соответствовать.</p> <p>В этой связи, кредитные организации предлагают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разъяснить понятие "неоднократный", которое, предположительно, подразумевает два или более случая. 2. Пересмотреть параметр, устанавливающий определенное количество случаев заключения договоров без добровольного согласия, и вместо этого ввести определенный ключевой показатель, ограничивающий уровень таких сделок, аналогично применяемому подходу в отношении операций СБП. 3. Уточнить, что для целей Указания под неоднократностью случаев предоставления кредитов без добровольного согласия признается превышение максимально допустимого значения отношения количества потребительских кредитов, предоставленных без добровольного согласия к общему количеству потребительских кредитов, предоставление которых требует применения «периода охлаждения». 4. Для обеспечения применения всеми кредитными организациями лучших практик управления рисками при реализации мероприятий по противодействию заключения договоров потребительского кредита без добровольного согласия

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
		<p>клиента включить такие практики в единый обязательный для исполнения документ аналогично подходу, примененному в отношении признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов (установлены Приказом Банка России от 07.08.2025 № ОД-1765).</p>
5.	<p align="center">Пункт 2</p> <p><i>Кредитная организация, соответствующая критериям оценки на протяжении периода более чем два квартала подряд, предшествующего обращению в Банк России, вправе представить в Банк России ходатайство о проведении Банком России проверки соответствия кредитной организации критериям оценки (далее - ходатайство) (рекомендуемый образец приведен в приложении к настоящему Указанию).</i></p>	<p><u>Дополнительные комментарии и предложения.</u></p> <p>Банки предлагают определить, кто выступает оценивающей стороной при определении права (соответствия критериям):</p> <ul style="list-style-type: none"> – если это кредитная организация, то в документе не определен процесс такой оценки; - если это Банк России, то в документе не определен порядок направления соответствующих сведений кредитной организацией в Банк России.
6.	<p align="center">Пункт 3</p> <p><i>В представляемом ходатайстве должны содержаться просьба кредитной организации о проведении Банком России проверки ее соответствия критериям оценки, а также одна из следующих просьб:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - об увеличении предельных сумм потребительского кредита или предельного лимита кредитования и (или) о сокращении сроков передачи денежных средств заемщику по сравнению с суммами и (или) сроками, установленными частью 9.3 статьи 7 Федерального закона N 353-ФЗ; 	<p><u>Дополнительные комментарии и предложения.</u></p> <p>Кредитные организации предлагают уточнить, какая конкретно методика оценки упоминается в данном контексте. Например, если речь идет о скоринге клиента, то неясно, как он связан с антифродом.</p> <p>Кроме того, банки обращают внимание на отсутствие объективных критериев оценки соответствия методики, такие как не превышение доли кредитов без добровольного согласия определенного порогового значения в общей массе кредитов, что может привести к субъективному подходу к оценке методики со стороны регулятора, когда методика может быть признана несоответствующей без четких оснований.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p>- о предоставлении кредитной организации права реализовывать мероприятия по противодействию заключению договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента на основании собственных методик оценки заключения договоров потребительского кредита без добровольного согласия клиента без учета требований, установленных частью 9.3 статьи 7 Федерального закона N 353-ФЗ.</p> <p>Ходатайство подписывается лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа кредитной организации, или его заместителем.</p>	
7.	<p>Пункт 4.1</p> <p>Информация о соответствии кредитной организации критериям оценки на протяжении периода более чем два квартала подряд, предшествующего дате представления в Банк России ходатайства.</p>	<p><u>Дополнительные комментарии.</u></p> <p>В документе отсутствует четкое определение состава данных, необходимых для подтверждения соответствия, что позволяет для достаточно широкого и субъективного толкования требований. Это может привести к неоднозначному пониманию и применению критериев соответствия, что может создать трудности при оценке и подтверждении соответствия.</p>
8.	<p>Пункт 5</p> <p>В случае если кредитная организация ранее представляла в Банк России ходатайство (далее - предыдущее ходатайство), последующее ходатайство может быть представлено кредитной организацией в Банк России в одном из следующих случаев:</p>	<p><u>Дополнительные комментарии и предложения.</u></p> <p>Банки предлагают уточнить, каком кейс с отказом Банка России по ходатайству имеется в виду в данной норме. Предлагается предоставить более подробную информацию или конкретный пример.</p>

№ п/п	Норма, требующая разъяснения	Вопрос / комментарий / обоснование вопроса / пример
	<p>- отмена Банком России принятого на основании предыдущего ходатайства решения, указанного в части третьей статьи 24.5 Федерального закона "О банках и банковской деятельности", в соответствии с частью четвертой статьи 24.5 Федерального закона "О банках и банковской деятельности";</p> <p>- наличие в последующем ходатайстве одной из просьб, указанных в абзаце втором или абзаце третьем пункта 3 настоящего Указания, отличной от просьбы, содержащейся в предыдущем ходатайстве, при условии, что с даты представления кредитной организацией в Банк России предыдущего ходатайства прошло не менее шести месяцев.</p>	