



Банк России



ЗАБЛОКИРОВАЛИ КАРТУ  
ИЛИ МОБИЛЬНЫЙ БАНК.  
ЧТО ДЕЛАТЬ?

## Как формируется база данных о мошеннических операциях?

**База данных  
Банка России**  
**«О случаях и попытках  
осуществления переводов  
денежных средств без  
добровольного согласия  
клиента»**

**Сведения от банков**

**Сведения от других  
участников  
информационного обмена,  
в том числе МВД**

*В соответствии с требованиями № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»*

## Что является признаком проведения операции без согласия клиента?

### Банком России утверждены 12 признаков:

1

- реквизиты получателя денег есть в базе данных о мошеннических операциях

2

- перевод денег выполнен с устройства, которое ранее использовали злоумышленники, и сведения о нем попали в базу данных о мошеннических операциях

3

- информация о получателе денег есть в собственной базе данных банка о подозрительных переводах

## Что является признаком проведения операции без согласия клиента?

### Банком России утверждены 12 признаков (продолжение):

4

- перевод не похож на типичные операции клиента (например, по сумме, периодичности или времени ее совершения)

5

- в отношении получателя денег возбуждено уголовное дело по факту мошенничества

6

- банк получил информацию от сторонних организаций (например, операторов связи), что отправитель или получатель денег находится под влияние мошенников (например, зафиксирована нехарактерная телефонная активность)

## Что является признаком проведения операции без согласия клиента?

### Банком России утверждены 12 признаков (продолжение):

7

- время обмена данными между картой и банкоматом при бесконтактной операции в банкомате превышено по мнению «Национальной системы платежных карт» (далее – НСПК)

8

- НСПК проинформировала банк о риске мошенничества при совершении перевода (например, это может быть раскрытие сведений о платежной карте и других электронных средствах платежа посторонним людям)

9

- на устройстве клиента банка зафиксированы подозрительные действия (например, установлено вредоносное ПО, изменился номер телефона в онлайн-банке или на Госуслугах за 48 часов до перевода)

## Что является признаком проведения операции без согласия клиента?

### Банком России утверждены 12 признаков (продолжение):

10

- попытка внесения наличных на счет человека с использованием токенизированной (цифровой) карты через банкомат, если владелец этого счета, то есть потенциальный получатель денег, за последние 24 часа до этого совершил трансграничный перевод в адрес физического лица на сумму больше 100 тыс. рублей

11

- перевод денег человеку, с которым ни разу за последние полгода не было финансовых взаимоотношений, при условии, что такой операции менее чем за 24 часа предшествовал перевод самому себе из другого банка через Систему быстрых платежей (СБП) на сумму более 200 тыс. рублей

12

- сведения о получателе денег содержатся в государственной системе противодействия правонарушениям, которые совершаются с использованием информационных и коммуникационных технологий («Антифрод»). *Признак будет применяться с начала работы этой системы – с 1 марта 2026 года*

## В каких случаях банк вправе заблокировать клиенту доступ к электронному средству платежа (ЭСП), а в каких обязан это сделать?

**Банк вправе**  
приостановить доступ  
к ЭСП (банковской карте, онлайн-  
банкингу):

- ✓ если сведения о клиенте или его ЭСП содержатся в базе данных о мошеннических операциях

**Банк обязан**  
приостановить доступ  
к ЭСП (банковской карте, онлайн-  
банкингу):

- ✓ если в базу данных о мошеннических операциях поступила информация от МВД России



- Человек может воспользоваться деньгами и совершить любые банковские операции, при личном обращении в отделение банка с паспортом или другим документом, удостоверяющим личность;
- Ограничения не касаются зачисления банками заработной платы или социальных выплат, банк должен исполнить данную операцию

## Как клиенту банка обжаловать включение реквизитов в базу данных о мошеннических операциях?

✓ обратиться с заявлением  
**в любой из банков,  
клиентом которого  
он является**



либо



✓ направить заявление  
в **Банк России через  
Интернет-приемную**,  
выбрав в качестве темы  
обращения  
**«Обжаловать включение  
сведений в базу данных о  
мошеннических  
операциях»**

## Банк не объясняет, почему заблокировал перевод, карту или счет. Что делать?

Подайте письменное обращение, в котором потребуйте объяснить причину блокировки (можно направить на официальный электронный или почтовый адрес банка, либо передать лично в ближайшем отделении банка)



Банк должен отреагировать на ваше обращение в течение 15 рабочих дней



Если в этот срок ответ не придет или в нем не будет внятного объяснения, почему произошла блокировка и как можно ее снять, жалуйтесь в интернет-приемную Банка России



## Ссылка для обращения в Банк России через Интернет-приемную:



[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

*Обратиться в Банк России/  
Интернет-приемная/  
Направить обращение/  
Обжаловать включение сведений в базу данных о  
мошеннических операциях*

Обязательная  
авторизация через  
Госуслуги в  
соответствии с  
№59-ФЗ

В течение 3 дней на  
эл.почту поступит  
уведомление с  
номером  
регистрации

В течение 15  
рабочих дней со  
дня регистрации  
Банк России  
направит ответ



## В заявлении необходимо указать:

### Обязательные сведения

- фамилию, имя и отчество (при наличии);
- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность;
- полные и сокращенные (при наличии) названия банков, от которых узнали о включении сведений в базу данных Банка России, и (или) их банковские идентификационные коды;
- номера банковских счетов, и (или) платежных карт, и (или) электронных кошельков;
- номер телефона (при наличии)

### Дополнительные сведения

- ИНН,
- СНИЛС,
- даты заключения договоров об оказании услуг сотовой связи

## Где клиенту банка найти данные по своим счетам, если у него нет доступа к онлайн-банкингу из-за наложенных ограничений?

обратиться в банк  
лично

позвонить  
на горячую линию  
банка и уточнить  
порядок получения  
реквизитов

проверить договор  
на обслуживание  
(если сохранился  
в бумажном  
или электронном  
виде)

## Как человек узнает о вынесенном Банком России решении по результатам рассмотрения заявления об исключении сведений из базы данных?



Срок рассмотрения заявления Банком России – **15 рабочих дней**

Если клиент обращался **с заявлением в свой банк**:

- ✓ решение Банка России будет направлено в адрес банка;
- ✓ ответ Банка России кредитная организация обязана сообщить клиенту не позднее следующего рабочего дня

Если клиент банка обращался напрямую в **Банк России**:

- ✓ решение Банка России будет направлено в адрес клиента

Если **банк самостоятельно** инициировал процесс обжалования (**без участия клиента**):

- ✓ решение Банка России будет направлено в адрес банка

## Как избежать блокировок?



- ✓ не переводите деньги и не принимайте переводы на свою карту по просьбе незнакомцев;
- ✓ если на Ваш счет «случайно» кто-то перечислил деньги и требует их обратно, обратитесь в свой банк и попросите вернуть перевод по реквизитам отправителя;
- ✓ не передавайте другим людям свои банковские карты и доступ в онлайн-банк;
- ✓ старайтесь не платить по номеру телефона в магазинах и на рынках;
- ✓ когда переводите деньги коллеге на день рождения или родственникам на подарок – указывайте назначение платежа;
- ✓ обходите стороной пиратские сайты, нелегальные казино, анонимные криптообменники и другие услуги теневого бизнеса. По незнанию можно даже оказаться участником расчетов с преступниками;
- ✓ вовремя сообщайте в банк, если у вас поменялся адрес, телефон или фамилия



Банк России

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!