Информация о порядке подачи заявления об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента

Банки и другие финансовые организации обязаны противодействовать операциям, которые происходят без добровольного согласия клиентов. Информацию обо всех мошеннических операциях или попытках перевода денег злоумышленникам они направляют в Банк России. На основе этих сведений Банк России формирует базу данных «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» (далее База данных). В Базе данных содержатся сведения как о физических лицах, так и об индивидуальных предпринимателях и юридических лицах, в отношении которых от банков поступила информация об их участии в совершении операций без добровольного согласия клиента, в том числе при поступлении сведений от МВД России. К этой Базе данных подключены все банки. Информацию об обновлениях Базы данных поступает в Банке несколько раз в день. Банки обязаны использовать данные из Базы данных для предотвращения мошеннических операций.

При попадании данных клиента в Базу данных, банки и другие финансовые организации вправе приостановить использование электронных средств платежа (банковских карт или систем дистанционного банковского обслуживания) до тех пор, пока информация не будет исключена из этой базы. **Если сведения поступили в Базу данных Банк России от МВД России, приостановка использования электронного средства платежа является обязательной.**

Клиент вправе обратиться с заявлением об исключении сведений о нём и (или) его электронном средстве платежа из Базы данных. Согласно Указанию Банка России от 13 июня 2024 г. № 6748-У, это можно сделать путем подачи заявления в Банк России двумя способами:

- Обратиться с заявлением в любой из банков, где обслуживается клиент. Банк обязан перенаправить обращение клиента в Банк России не позднее следующего рабочего дня (при отсутствии основания для отказа в передаче заявления в Банк России);

- Направить заявление в Банк России через Интернет-приемную (https://cbr.ru/reception). В этом случае решение Банка России будет направлено заявителю.

Обращаем внимание, что **недопустимо** отправлять вместе с обращением **фото** с **CVP**-номером вашей банковской карты (трехзначный код с обратной стороны карты).

В случае если заявление клиента подается клиентом - физическим лицом, в заявлении клиента указываются следующие обязательные сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента - физического лица;
серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность клиента - физического лица;
- полные и сокращенные (при наличии) наименования операторов по переводу денежных средств (для операторов по переводу денежных средств, являющихся коммерческими организациями, - полные и сокращенные (при наличии) фирменные наименования), от которых клиент - физическое лицо узнал о включении сведений, относящихся к клиенту, в базу данных, и (или) их банковские идентификационные коды;
- номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа клиента - физического лица (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки);
- абонентские номера подвижной радиотелефонной связи клиента - физического лица (при наличии).

Клиент - физическое лицо вправе дополнительно указать в заявлении клиента следующие сведения:

- идентификационный номер налогоплательщика (далее - ИНН) клиента физического лица;
- страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС) клиента - физического лица;
- даты заключения договоров об оказании услуг связи клиентом - физическим лицом с операторами подвижной радиотелефонной связи.

В случае если заявление клиента подается клиентом - индивидуальным предпринимателем, лицом, занимающимся частной практикой, в заявлении клиента указываются следующие обязательные сведения:

- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой;
- ИНН клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой;
- номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки).

Клиент - индивидуальный предприниматель, лицо, занимающееся частной практикой, вправе дополнительно указать в заявлении клиента следующие сведения:

- полные и сокращенные (при наличии) наименования операторов по переводу денежных средств (для операторов по переводу денежных средств, являющихся коммерческими организациями, - полные и сокращенные (при наличии) фирменные наименования), от которых клиент - индивидуальный предприниматель, лицо, занимающееся частной практикой, узнал о включении сведений, относящихся к клиенту, в базу данных, и (или) их банковские идентификационные коды;
- абонентские номера подвижной радиотелефонной связи клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой.

В случае если заявление клиента подается клиентом - юридическим лицом, в заявлении клиента указываются следующие обязательные сведения:

- ИНН клиента - юридического лица;
- номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа клиента - юридического лица (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки).

Клиент - юридическое лицо вправе **дополнительно** указать в заявлении клиента следующие сведения:

- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность физического лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа клиента - юридического лица;

- СНИЛС физического лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа клиента - юридического лица;
- полные и сокращенные (при наличии) наименования операторов по переводу денежных средств (для операторов по переводу денежных средств, являющихся коммерческими организациями, - полные и сокращенные (при наличии) фирменные наименования), от которых клиент - юридическое лицо узнал о включении сведений, относящихся к клиенту, в базу данных, и (или) их банковские идентификационные коды.

В случае **полного или частичного отсутствия в заявлении обязательных сведений,** Банк России или банк, в который подается заявление, **отказывает** в принятии такого заявления.

Банк России принимает мотивированное решение об удовлетворении заявления клиента или отказе в удовлетворении заявления клиента в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня поступления заявления клиента в Банк России, и направляет указанное мотивированное решение клиенту по адресу электронной почты, указанному при подаче заявления клиента, или оператору по переводу денежных средств с использованием технической инфраструктуры (автоматизированной системы) Банка России (в случае подачи заявления клиента через оператора по переводу денежных средств).

Если Банк России сообщит, что исключить данные Клиента из Базы данных невозможно, Клиенту нужно обратиться в указанные в ответе банки или другие финансовые организации, чтобы получить информацию о причинах попадания в Базу данных сведений и узнать, какие действия необходимы для их устранения.

Подача заявления через АО «ТелеПорт Банк»

Действующему клиенту АО «ТелеПорт Банк» заявление можно подать в офисе банка или с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания. Типовую форму заявления можно получить при обращении в офис Банка или скачать с сайта Банка.

При указании клиентом в заявлении всех обязательных сведений согласно Указанию № 6748-У, Банк передаст его в Банк России не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления. Банк не принимает указанные заявления по телефону.

Банк доводит до сведения Клиента информацию о результатах рассмотрения Заявления Банком России в следующие сроки:

- при получении от Банка России уведомления об отсутствии сведений, относящихся к Клиенту, в Базе данных, Банк направляет его Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем получения указанного уведомления;

- при получении от Банка России мотивированного решения об отказе в удовлетворении Заявления клиента Банк направляет его Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем получения указанного мотивированного решения;

- при получении от Банка России мотивированного решения об удовлетворении Заявления Клиента Банк направляет его Клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем получения мотивированного решения.

Банк имеет право передать информацию Клиенту любым из следующих способов:

- по электронной почте, указанной Клиентом в Заявлении;

- почтовым отправлением;

- с использованием Системы дистанционного банковского обслуживания;

- лично вручить уполномоченному лицу Клиента.