

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации по вопросам информирования
кредитными организациями клиентов о причинах принятия решения
об отказе от проведения операции или об отказе от заключения
договора банковского счета (вклада), а также по вопросам
взаимодействия с клиентами при дистанционном банковском
обслуживании**

22.02.2019

№ 5-МР

I. Анализ информации, получаемой из поступающих в Банк России обращений, свидетельствует о том, что ряд кредитных организаций несмотря на требования Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ) не предоставляют обращающимся к ним клиентам информацию о причинах принятия кредитными организациями решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада) (далее при совместном упоминании – отказ), либо предоставляют такую информацию в объеме, не достаточном для реализации клиентами кредитных организаций права на обжалование принятых указанными организациями решений об отказе в порядке, предусмотренном пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ (далее – механизм реабилитации клиентов).

В целях единообразного применения кредитными организациями норм Федерального закона № 115-ФЗ, Положения Банка России от 2 марта 2012 года № 375-П «О требованиях к правилам внутреннего контроля кредитной организации в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Положение Банка России № 375-П) в части

информирования клиентов о причинах принятия кредитными организациями решений об отказе при обращении к ним клиентов за соответствующим разъяснением, Банк России обращает внимание на следующее.

Одной из мер, направленных на противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения¹ (далее – ПОД/ФТ/ФРОМУ), является запрет на информирование клиентов и иных лиц о принимаемых мерах ПОД/ФТ/ФРОМУ, за исключением информирования клиентов, в том числе об отказах и их причинах.

Положение Банка России № 375-П устанавливает обязанность кредитных организаций по разработке и включению в правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ порядка информирования физического лица, юридического лица, иностранной структуры без образования юридического лица о причинах принятия кредитной организацией, в том числе решения об отказе, в случае его (ее) обращения в кредитную организацию, а также о наличии у физического лица, юридического лица, иностранной структуры без образования юридического лица права представить в любое структурное подразделение кредитной организации документы и (или) сведения об отсутствии оснований для принятия решения об отказе, способах их представления.

Непредставление кредитной организацией информации о причинах принятия решения об отказе является препятствием для реализации клиентом предусмотренного пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ права представления как в эту организацию, так и впоследствии в межведомственную комиссию, созданную при Банке России (далее – межведомственная комиссия), документов и (или) сведений об отсутствии оснований для принятия такого решения.

¹ Статья 4 Федерального закона № 115-ФЗ.

При этом Банк России в информационном письме от 12 сентября 2018 года № ИН-014-12/61 информировал кредитные организации, что в целях соблюдения прав клиента, предоставленных ему пунктом 13.4 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ, при обращении клиента в кредитную организацию за разъяснением причин отказа, кредитная организация с учетом положений статьи 4 Федерального закона № 115-ФЗ предоставляет клиенту соответствующую информацию в объеме, достаточном для обеспечения такому клиенту возможности ее использования при реализации механизма реабилитации клиентов.

Учитывая изложенное, Банк России повторно обращает внимание кредитных организаций на необходимость информирования обращающихся к ним клиентов о причинах, послуживших основаниями для принятия кредитными организациями решения об отказе, в указанном выше объеме.

II. Отмечаем, что системный характер носят поступающие в межведомственную комиссию обращения по вопросам ограничения обслуживания клиентов кредитных организаций с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания² (далее – ДБО). Анализ поступающей информации свидетельствует о применении кредитными организациями при обслуживании клиентов ограничений по использованию ДБО без истребования от клиента каких-либо документов и (или) сведений, а также без пояснения клиенту правовых последствий применяемых ограничений по обслуживанию с использованием ДБО, в частности отличий таких ограничений от отказа в выполнении распоряжения о совершении операции в соответствии с пунктом 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

Указанное ненадлежащее информационное взаимодействие кредитных организаций с их клиентами является предпосылкой для дальнейшего обращения таких клиентов в межведомственную комиссию

² Включая выпуск, перевыпуск, использование и блокирование банковской карты.

по вопросам ограничения обслуживания с использованием ДБО, рассмотрение и принятие решения по которым не входит в компетенцию межведомственной комиссии, установленную пунктом 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

Учитывая изложенное, рекомендуем кредитным организациям как информировать клиентов о причинах ограничения обслуживания с использованием ДБО, так и создавать условия для возможности представления клиентами необходимых пояснений, информации и (или) документов, с целью осуществления ими защиты своих прав в соответствии с законодательством.

III. Межведомственной комиссией выявлены случаи принятия кредитными организациями решения об отказе исключительно на основании наличия информации о ранее реализованных другими кредитными организациями отказах, полученной в установленном порядке³ (далее – информация об отказах).

Указанный подход свидетельствует о том, что при принятии решения об отказе кредитные организации продолжают руководствоваться обстоятельствами, напрямую не связанными с риском совершения клиентом операции в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, несмотря на то, что и в Информационном письме Банка России от 15 июня 2017 года № ИН-014-12/29 «Об учете информации о случаях отказа от проведения операций, от заключения договора банковского счета (вклада), о случаях расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, доведенной Банком России до поднадзорных организаций, при определении степени

³ Пункт 13.3 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» и Положение Банка России от 30.03.2018 № 639-П «О порядке, сроках и объеме доведения до сведения кредитных организаций и некредитных финансовых организаций информации о случаях отказа от проведения операции, отказа от заключения договора банковского счета (вклада) и (или) расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, об устранении оснований принятия решения об отказе от проведения операции, об устранении оснований принятия решения об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), об отсутствии оснований для расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом»

(уровня) риска клиента», и в Методических рекомендациях от 10 ноября 2017 года № 29-МР «О подходах к учету кредитными организациями информации о случаях отказа от проведения операций, от заключения договора банковского счета (вклада), о случаях расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, доведенной Банком России до их сведения, при определении степени (уровня) риска клиента» Банк России указывал на то, что информация об отказах не является в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ самостоятельным основанием для принятия кредитной организацией решения об отказе.

В связи с этим Банк России дополнительно обращает внимание кредитных организаций на то, что получаемую информацию об отказах целесообразно учитывать при оценке степени (уровня) риска клиента в совокупности с иными факторами, влияющими на такую оценку⁴.

Дополнительно отмечаем, что порядок принятия кредитными организациями решения об отказе, а также информирование клиентов о причинах принятия кредитной организацией решения об отказе, являются предметом анализа при проведении Банком России надзорных мероприятий.

Настоящие методические рекомендации подлежат опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Председателя
Банка России

Д.Г. Скобелкин

⁴ Положение Банка России от 02.03.2012 № 375-П «О требованиях к правилам внутреннего контроля кредитной организации в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».