



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

Банковским ассоциациям

От 24.03.2026 № ИН-03-59/11

Информационное письмо Банка России
о применении проактивного подхода при
информировании об ограничении операций
и дистанционных способов распоряжения
счетом

Банк России по результатам мониторинга деятельности кредитных организаций, связанной с информированием клиентов в случаях отказа в совершении операций, установления ограничений на совершение операций или использование электронных средств платежа, включая дистанционное банковское обслуживание, на основании Федерального закона № 115-ФЗ¹ и Федерального закона № 161-ФЗ² и (или) договора, сообщает следующее.

Ранее Банк России в целях соблюдения прав и законных интересов клиентов – потребителей финансовых услуг кредитных организаций опубликовал Информационное письмо Банка России об информировании клиентов при ограничении операций и дистанционных способов распоряжения счетом от 26.08.2025 № ИН-01-59/98.

Результаты мониторинга демонстрируют, что кредитные организации в основном следуют подходам, изложенным в указанном Информационном

¹ Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ).

² Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ).

письме. При этом практики информирования и сопровождения клиентов при введении ограничений или отказе в совершении операции различаются, что затрудняет клиентский путь при получении от кредитной организации пояснений, связанных с примененными ограничениями или отказом и необходимых клиенту для урегулирования возникшей ситуации или защиты своих прав.

С учетом изложенного Банк России в целях формирования единства практик, обеспечения прозрачности клиентского сервиса, а также повышения уровня удовлетворенности граждан рекомендует кредитным организациям при введении ограничений или отказе в совершении операций в инициативном порядке:

информировать клиентов (через каналы дистанционного банковского обслуживания, с использованием СМС и тому подобного) о факте введения ограничений и (или) отказа в совершении операций, причинах их введения (отказа), сообщать вид примененных ограничений, правовые основания их применения (с указанием положений законодательства Российской Федерации и (или) договора, послуживших основанием для их применения);

в случае введения ограничений согласно основаниям, предусмотренным частями 11.6 и 11.7 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ, информировать клиента о том, что в соответствии с частью 11.8 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ и Указанием Банка России № 6748-У³ клиенты кредитных организаций могут подать заявление об исключении сведений, относящихся к

³ Указание Банка России от 13.06.2024 № 6748-У «О порядке подачи клиентом оператора по переводу денежных средств в Банк России 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, порядке принятия Банком России мотивированного решения об удовлетворении или об отказе в удовлетворении заявления клиента оператора по переводу денежных средств или мотивированного заявления оператора по переводу денежных средств 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 и порядке получения оператором по переводу денежных средств информации 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».

клиенту оператора по переводу денежных средств и (или) его электронному средству платежа, из базы данных Банка России³ через оператора по переводу денежных средств в соответствии с порядком, предусмотренным договором между клиентом и оператором по переводу денежных средств, или через Интернет-приемную Банка России. Дополнительно рекомендуем предоставлять клиенту ссылку на раздел Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о порядке исключения из базы данных Банка России⁴;

в случае отказа в совершении операции в соответствии с пунктом 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ информировать клиента о его праве представить в кредитную организацию документы и (или) сведения об отсутствии оснований для принятия решения об отказе в совершении операции;

обеспечить доступ к коммуникации с кредитной организацией с использованием системы дистанционного банковского обслуживания (в том числе в случаях, когда в отношении клиента установлено ограничение на использование электронных средств платежа, включая дистанционное банковское обслуживание).

Дополнительно в случае принятия банком отрицательного решения по обращению клиента, направленному в адрес кредитной организации для оспаривания примененных ею ограничений или отказа в совершении операции, рекомендуем разъяснять клиенту порядок обжалования принятого решения, в том числе информировать клиента о праве обратиться в межведомственную комиссию, созданную при Банке России, в случае, предусмотренном пунктом 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

³ База данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формирование и ведение которой осуществляется Банком России в соответствии с частью 5 статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ.

⁴ <http://www.cbr.ru/contactBR/161-FZ/>.

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин