

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ  
МОШЕННИЧЕСТВУ В ПРАКТИКЕ  
ФИНАНСОВОГО  
УПОЛНОМОЧЕННОГО  
И ПРОВЕДЕНИЕ  
ИНФОРМАЦИОННО-  
РАЗЪЯСНИТЕЛЬНОЙ  
КАМПАНИИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

Финансовый уполномоченный  
Писаревский Евгений Леонидович

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

г. Москва, 2025

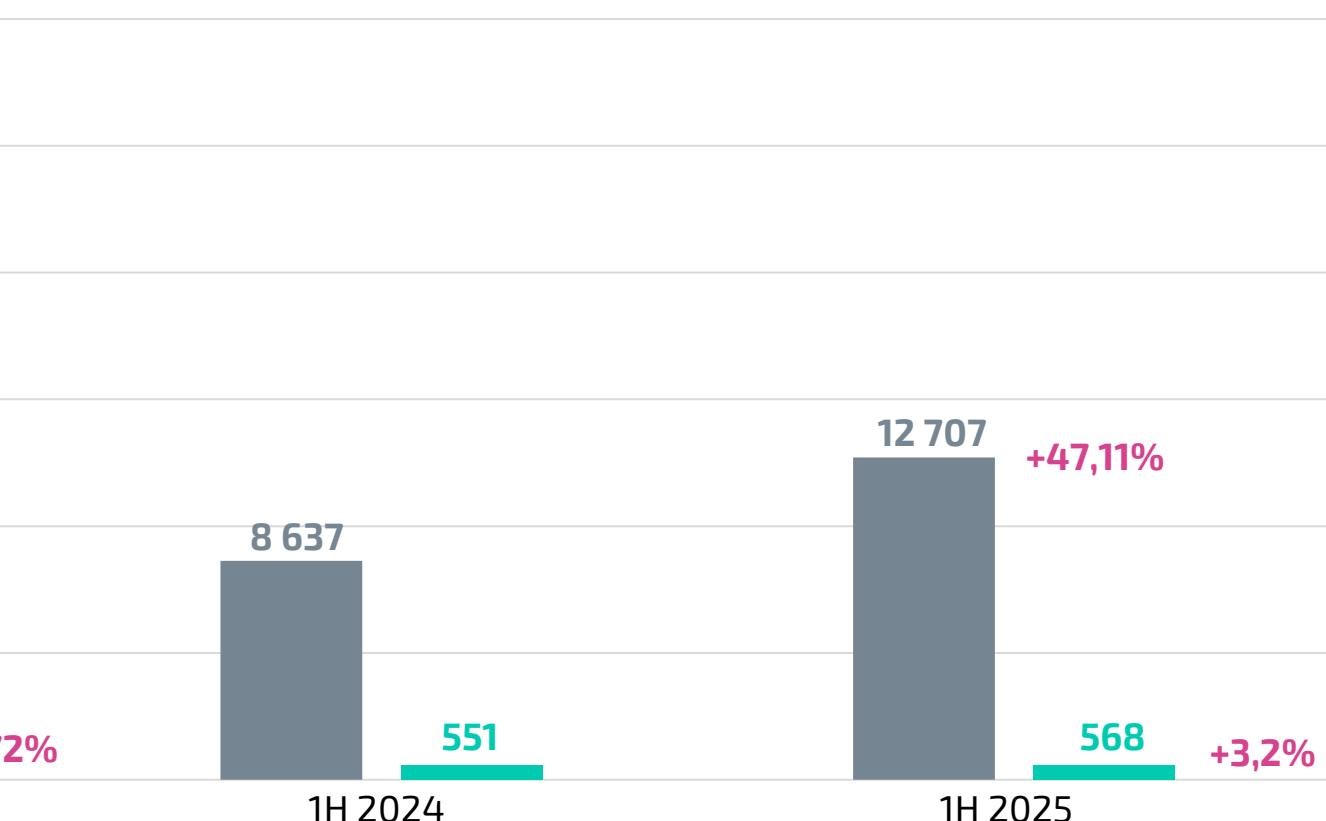
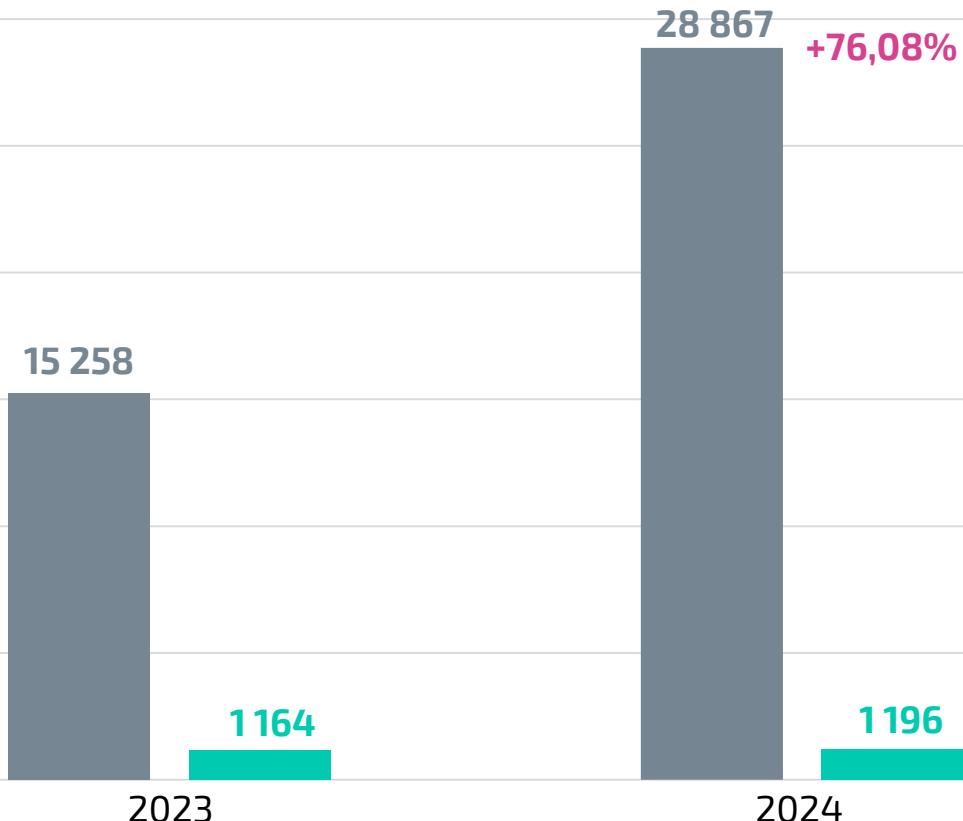


Служба  
финансового  
уполномоченного

# ОПЕРАЦИИ БЕЗ ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ КЛИЕНТОВ (ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА)\*

2024 vs 2023

1H 2025 vs 1H 2024



■ Объем операций (млн. рублей)

■ Количество операций (тыс. единиц)

# КОНЦЕПЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ЭЛЕКТРОННОМУ МОШЕННИЧЕСТВУ (утв. Правительством РФ 30.12.2024)

**Установлено, что широкое распространение получают хищения кредитных денежных средств, полученных:**

- самиими потерпевшими под влиянием злоумышленников;
- в результате доступа преступников к системам дистанционного банковского обслуживания.

**Рост числа противоправных деяний обусловлен:**

- уязвимость дистанционного банковского обслуживания; виктимное поведение потерпевших;
- низкий уровень правовой и финансовой грамотности граждан;
- применение новых способов совершения противоправных деяний;
- наличие условий для обеспечения анонимности преступников.

**Для повышения эффективности противодействия противоправным деяниям требуется:**

- адаптация подходов к организации дистанционного банковского обслуживания;
- согласованные действия государственных органов, взаимодействие с ЦБ РФ, финансовыми и иными организациями, институтами гражданского общества;
- реализация государственной системой одной из своих функций по созданию специализированной цифровой платформы, обеспечивающей оперативный обмен информацией между правоохранительными органами, **ЦБ РФ, кредитными организациями, а также операторами связи**;
- создание и внедрение новых программных продуктов для совершенствования деятельности сил государственной системы;
- выработка модели взаимодействия правоохранительных, финансовых и иных государственных органов;
- привлечение к сотрудничеству организаций и институтов гражданского общества.

# ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ

## Законодательство

- Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 № 161-ФЗ
- Федеральный закон «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» от 01.04.2025 № 41-ФЗ
- Распоряжением Правительства РФ от 30.12.2024 № 4154-р **утверждена концепция государственной системы противодействия электронному мошенничеству**
- Распоряжением Правительства РФ № 1350-р от 28.05.2025 **запущен pilotный проект по взаимодействию госорганов (МВД, ФСБ, ЦБ РФ, Росфинмониторинг и т.п.) и банков при противодействии мошенничеству**

## Правоприменительная практика

- **Определение ВС РФ от 08.04.2025 № 12-КГ25-1-К6** (при должной степени осмотрительности и предосторожности со стороны банка, применительно к положениям статьи 10 ГК РФ и статьи 8 Закона № 161-ФЗ, с учётом интересов потребителя и обеспечения безопасности дистанционного предоставления услуг, банк мог усомниться в наличии согласия клиента на распоряжение денежными средствами)
- **Определение ВС РФ от 05.09.2023 № 18-КГ23-99-К4** (Банк должен был принять во внимание несоответствие устройства, с использованием которого совершались операции, устройству, обычно используемому клиентом, характер операции - получение кредитных средств с одновременным их перечислением в другой банк на счет карты, принадлежащий другому лицу, и предпринять соответствующие меры предосторожности, чтобы убедиться в том, что данные операции в действительности совершаются клиентом и в соответствии с его волеизъявлением)
- **Определение ВС РФ от 17.01.2023 № 5-КГ22-121-К2** (Банк обязан учитывать интересы клиентов и обеспечивать безопасность дистанционного предоставления услуг. Необходимо дать оценку наличия волеизъявления заемщика на заключение договора кредита и перевод денежных средств на неустановленный счет в другом банке, которые совершены в течение 5 минут, и дать оценку последующему поведению заемщика - обращению в тот же день в полицию и в банк)
- **Определение ВС РФ от 8.07.2025 г. N 78-КГ25-12-К3** (При рассмотрении дел о признании недействительным кредитного договора обстоятельствами, подлежащими установлению, являются то, кем именно была принята публичная оферта банка на заключение кредитного договора, было ли волеизъявление лица, от имени которого с банком заключен кредитный договор, или данное лицо совершало лишь технические действия, позволившие третьему лицу реализовать свое волеизъявление, в пользу кого банком произведено исполнение обязательств по сделке)
- **ВС РФ ведет работу по подготовке разъяснений, касающихся квалификации некоторых вопросов, связанных с хищением средств**

# ИЗМЕНЕНИЯ, ВНЕСЕННЫЕ В ЗАКОН № 161-ФЗ

## Редакция, действующая до 25.07.2024

Часть 5.1 статьи 8: Оператор по переводу денежных средств, при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств, без согласия клиента, обязан до осуществления списания денежных средств на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента.

Оператор по переводу денежных средств в рамках реализуемой им системы управления рисками определяет в документах, регламентирующих процедуры управления рисками, процедуры выявления операций, соответствующих признакам осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, на основе анализа характера, параметров и объема совершаемых его клиентами операций.

## Редакция, действующая с 25.07.2024

Часть 3.1 статьи 8: Оператор по переводу денежных средств обязан осуществить проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств, без добровольного согласия клиента (в том числе под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием) до момента списания денежных средств клиента либо при приеме к исполнению распоряжения клиента

Часть 3.4 статьи 8: Оператор по переводу денежных средств при выявлении им операции соответствующей признакам осуществления без добровольного согласия клиента, приостанавливает прием к исполнению распоряжения на два дня. В случае совершения операции с использованием сервиса быстрых платежей, отказывает в совершении такой операции (перевода).

# ИЗМЕНЕНИЯ, ВНЕСЕННЫЕ В ЗАКОН № 161-ФЗ

## Редакция, действующая до 25.07.2024

Часть 12 статьи 9: После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента в соответствии с частью 11 настоящей статьи оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента после получения указанного уведомления

Часть 11.5 статьи 9: Оператор по переводу денежных средств не несет ответственности перед клиентом за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения требований, предусмотренных частями 11.2 - 11.4 настоящей статьи

## Редакция, действующая с 25.07.2024

Часть 12 статьи 9: После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента в соответствии с частью 11 настоящей статьи, оператор по переводу денежных средств обязан в течение 30 дней возместить клиенту сумму операции, совершенной без добровольного согласия клиента с использованием указанного в уведомлении электронного средства платежа после получения указанного уведомления

Часть 3.14 статьи 8: Оператор по переводу денежных средств не несет ответственности перед клиентом за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения требований, предусмотренных частями 3.1 - 3.5, 3.8 - 3.11 настоящей статьи, а также частями 11.2 - 11.11 статьи 9 настоящего закона

# ИЗМЕНЕНИЯ, ВСТУПИВШИЕ В СИЛУ С 1 СЕНТЯБРЯ 2025

## Федеральный закон «О банках и банковской деятельности»

- **Статья 24.2:** При предоставлении потребительских кредитов кредитная организация обязана реализовывать мероприятия по противодействию заключению договоров потребительского кредита без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием

- 
- **Статья 24.3-1:** Кредитная организация, предоставившая клиенту платежную карту, до выдачи наличных денежных средств с использованием банкоматов обязана осуществить проверку на наличие признаков выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента с использованием банкоматов.

Признаки выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента утверждены Банком России.

# ИЗМЕНЕНИЯ, ВСТУПИВШИЕ В СИЛУ С 1 СЕНТЯБРЯ 2025

- **Федеральный закон «О национальной платежной системе», часть 2.1 статьи 9:** Оператор по переводу денежных средств обязан отказать клиенту в заключении договора об использовании электронного средства платежа в случае, если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента
- 

- **Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)», часть 9.1-9.3 статьи 7:** Кредитная организация до предоставления заемных средств при наличии распоряжения заемщика о перечислении денежных средств на счет третьего лица обязана провести проверку сведений о получателе денежных средств.

При выявлении сведений о получателе денежных средств в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента кредитная организация отказывает в заключении договора потребительского кредита.

Кредитная организация осуществляют передачу заемщику денежных средств по договору потребительского кредита (займа) в установленные законом сроки.

# ИЗМЕНЕНИЯ, ВСТУПИВШИЕ В СИЛУ С 1 ОКТЯБРЯ 2025



## **Положение Банка России от 30.01.2025 № 851-П**

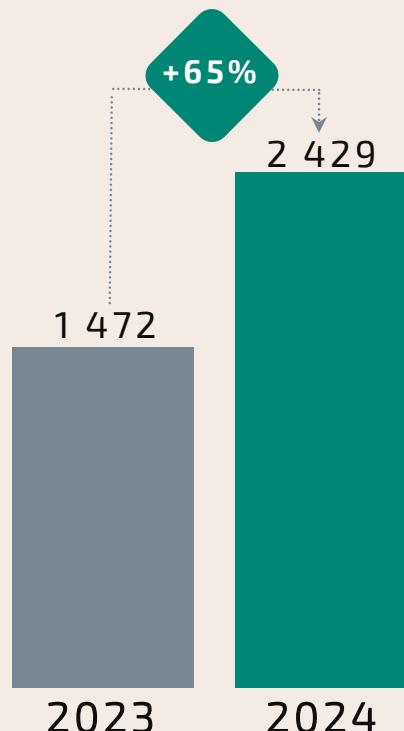
**«Об установлении обязательных для кредитных организаций, иностранных банков, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации через свои филиалы, требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»**

**Пункт 10:** В целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента крупные банки должны обеспечить возможность использования мобильной версии приложения для приема заявлений клиентов о каждом случае совершения операций без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием.

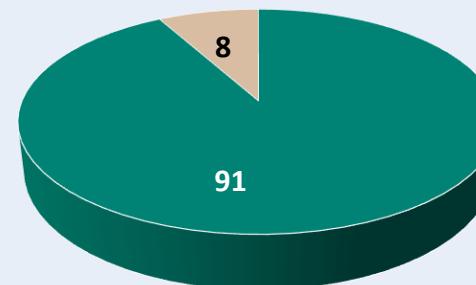
Кредитные организации должны обеспечить возможность приема заявлений физических лиц о случаях зачисления наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с использованием преобразованных данных платежной карты посредством банкоматов или иных технических устройств, осуществленного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием.

# РЕШЕНИЯ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО СПОРАМ, СВЯЗАННЫМ С ХИЩЕНИЕМ СРЕДСТВ У ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

КОЛИЧЕСТВО ПОСТУПИВШИХ В 2024 ГОДУ ОБРАЩЕНИЙ СУЩЕСТВЕННО ВЫРОСЛО



Всего за 2023 и 2024 год финансовыми организациями в судебном порядке обжаловано **99\*** решения финансового уполномоченного, из которых:



- Решение финансового уполномоченного оставлено без изменения
- Решение финансового уполномоченного отменено

Доля отмен решений финансового уполномоченного по данной категории споров от общего числа дел, рассмотренных судами, не превышает **8,1 %**

\*В н.в. банками обжаловано 106 решений финансовых уполномоченных, принятых в 2025 году.

# СПОРЫ, СВЯЗАННЫЕ С ХИЩЕНИЕМ СРЕДСТВ СО СЧЕТОВ, РАССМАТРИВАЕМЫЕ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ



## ПОДЛЕЖАТ РАССМОТРЕНИЮ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

- Хищение собственных средств потребителя
- Хищение заемных средств потребителя, если последний не ссылается на недействительность кредитного договора



## НЕ ПОДЛЕЖАТ РАССМОТРЕНИЮ ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

- Хищение заемных средств потребителя, если последний заявляет требования о недействительности кредитного договора
- Требования к «дропперам» или непосредственным похитителям
- Требования к банку получателя платежа



Финансовым уполномоченным взыскиваются убытки, составляющие сумму похищенных средств



Противоправность действий банка заключается в неисполнении требований Закона «О национальной платежной системе» в части неисполнения обязанности по приостановлению исполнения операции, обладающей признаками перевода без согласия потребителя



Факт хищения средств у потребителя подтверждается материалами уголовного дела

# ПРИЗНАКИ\* ОПЕРАЦИЙ, СОВЕРШЕННЫХ БЕЗ СОГЛАСИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

## Наличие информации о получателе или параметрах устройств в «черном списке»

- Должны проверяться как базы данных ЦБ, так и базы данных финансовой организации

## Подключение нового устройства

- Наличие/отсутствие уведомления со стороны банка о подключении нового устройства
- Способ уведомления о подключении нового устройства

 СМС информирование



Push - уведомление

Если ранее потребитель не пользовался «мобильным банком», впервые подключенное устройство также рассматривается как новое

## Действия в «мобильном приложении»

- Отключение уведомлений
- Изменение способа информирования

## «Нетипичность» операций

- Множественность (в короткий промежуток времени)
- Ночное время (с 22:00 по 6:00)
- Квази-кэш операции (вывод средств в реальные д.с., пополнение эл. Кошельков, покупка криптовалюты и т.п.)
- Трансграничность (перевод за границу)
- Крупная сумма (свыше 100 т.р. или средней пенсии, если пенсионер)
- Кредитные средства (при переводе третьему лицу с комиссией, совершаемому впервые)

# ПРИМЕРЫ СПОРОВ, СВЯЗАННЫХ С ХИЩЕНИЕМ СРЕДСТВ У ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Злоумышленниками от имени потребителя взят кредит и после этого за 11 минут совершено 25 однотипных операций. Потребитель не ссылался на недействительность кредита и предварительно погасил его. Несмотря на «подозрительность» операций, банком проведение переводов приостановлено не было.



Злоумышленниками от имени потребителя взят кредит. Денежные средства переведены на счета третьих лиц. Потребитель не ссылался на недействительность кредита и предварительно погасил его. Незадолго до заключения кредитного договора произошла смена устройств, подключенных к личному кабинету потребителя в мобильном приложении, а также смена номера мобильного телефона для уведомлений.



Злоумышленниками предприняты попытки перевода денежных средств потребителя. Голосовой помощник банка связался по номеру телефона потребителя с целью подтверждения переводов, однако не осуществил надлежащую идентификацию и аутентификацию клиента. В связи с чем, третьим лицам удалось необоснованно перевести денежные средства потребителя на сторонние счета.



Злоумышленниками совершены операции по переводу крупной суммы между счетами потребителя, открытыми в разных банках, после чего средства потребителя были переведены двумя крупными платежами на заграничные счета. Предварительно этот же день впервые был открыт онлайн банкинг в финансовой организации, со счетов которой был осуществлен трансграничный перевод.

# ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (В РАМКАХ СОГЛАШЕНИЙ С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ РЕГИОНОВ)

## • размещение бесплатной социальной рекламы:



- ✓ отделения МФЦ
- ✓ городская наружная реклама
- ✓ городской транспорт
- ✓ помещения аэропортов
- ✓ отделения «Почты России»
- ✓ участки мировых судей
- ✓ госюрбюро и нотариальные палаты
- ✓ общественные приемные региональных министерств и ведомств

## • размещение публикаций:



- ✓ госпаблики и сайты РОИВ
- ✓ региональные и муниципальные печатные и электронные СМИ

## • участие в мероприятиях по финансовой грамотности :



- ✓ оффлайн
- ✓ онлайн

# ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ и МФЦ СУБЪЕКТОВ РФ (НА ОСНОВЕ СОГЛАШЕНИЙ И ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ)



**ПОДПИСАНЫ СОГЛАШЕНИЯ  
С ПРАВИТЕЛЬСТВАМИ 17 РЕГИОНОВ\***  
**ПОДПИСАНЫ СОГЛАШЕНИЯ С МФЦ 37 РЕГИОНОВ\*\***



**ЦЕЛЬ: ПОДПИСАНИЕ АНАЛОГИЧНЫХ  
СОГЛАШЕНИЙ С КАЖДЫМ РЕГИОНОМ РФ**

## ПРИМЕРЫ НАПРАВЛЕНИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Проведение информационной и просветительской деятельности для жителей региона в целях формирования поведенческих практик и закрепления навыков по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг
- Участие в региональных мероприятиях по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения, в том числе распространение знаний среди населения о неприемлемых практиках финансовых организаций
- Участие Службы в заседаниях Межведомственных координационных комиссий по реализации региональных программ повышения финансовой грамотности в целях популяризации деятельности финансового уполномоченного
- Размещение публикаций и сообщений в электронных, печатных, теле- и радио-СМИ региона, а также на официальных сайтах РОИВ и в госпабликах
- Размещение бесплатной социальной рекламы в отделениях МФЦ, объектах городской транспортной и железнодорожной инфраструктуры, городской наружной рекламы, общественных приемных госорганов, участках мировых судей, госюрбюро и нотариальных палат, отделениях «Почты России» и т.д.

## РОСТ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ЖИТЕЛЕЙ РЕГИОНА

\* Ульяновская область, Орловская область, Рязанская область, Калужская область, Тамбовская область, Ивановская область, Липецкая область, Тверская область, Чувашская Республика, Ярославская область, Тульская область, Воронежская область, Красноярский край, Курская область, Псковская область, Архангельская область, Кемеровская область.

\*\* Алтайский край, Архангельская область, Белгородская область, Волгоградская область, Воронежская область, Запорожская область, Калужская область, Кемеровская область — Кузбасс, Костромская область, Краснодарский край, Красноярский край, Курская область, Липецкая область, Новосибирская область, Орловская область, Пензенская область, Приморский край, Псковская область, Республика Башкортостан, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Республика Хакасия, Рязанская область, Самарская область, Смоленская область, Ставропольский край, Тамбовская область, Тверская область, Томская область, Тульская область, Ульяновская область, Херсонская область, Чувашская Республика.

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ ? (КАРТОЧКИ ДЛЯ ГОСПАБЛИКОВ И СОЦСЕТЕЙ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЛИСТОВКИ)



Служба финансового  
уполномоченного  
создана государством  
для бесплатной защиты  
прав потребителей  
финансовых услуг

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ?

Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Обязательный досудебный порядок  
установлен Федеральным законом № 123-ФЗ  
от 04.06.2018 «Об уполномоченном по правам  
потребителей финансовых услуг»

### ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ

- Подать заявление в полицию
- Получить постановление о возбуждении уголовного дела или о признании потерпевшим
- Подать претензию в банк (потребовать от банка возврата средств)
- Выждать срок, установленный законом (15 дней для претензии в электронной форме и 30 дней для письменной формы)



### ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С РЕШЕНИЕМ БАНКА ИЛИ НЕ ПОЛУЧИЛИ ЕГО ОТВЕТ

- Подать обращение финансовому уполномоченному (также приложить документы, полученные в полиции)



ПОМНИТЕ, В ВАШЕМ ОБРАЩЕНИИ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ:  
• должны быть только денежные требования к банку  
• требования к банку не должны превышать 500 тыс. рублей

Дождаться решения финансового уполномоченного (15 рабочих дней)

РЕШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ОБЯЗАТЕЛЬНО  
ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ БАНКОМ И БЕСПЛАТНО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Подробности на сайте FINOMBUDSMAN.RU  
или по телефону Службы 8 (800) 200-00-10  
(бесплатный звонок по России)

### ВЫ МОЖЕТЕ НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ ЧЕРЕЗ:

личный кабинет на официальном  
сайте FINOMBUDSMAN.RU

МФЦ некоторых регионов

портал Госуслуг

Узнать, какие еще споры  
рассматривает финансовый  
уполномоченный

Проверить, подлежит ли  
спор рассмотрению  
финансовым  
уполномоченным

Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

Важно знать! Если ваш спор подлежит  
рассмотрению финансовым уполномоченным,  
до обращения в суд, вы должны обратиться  
к финансовому уполномоченному



**Служба финансового уполномоченного**  
создана государством для бесплатной защиты  
прав потребителей финансовых услуг

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ С ВАШЕГО БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПОХИЩЕНЫ ДЕНЬГИ?

- Подать **заявление в полицию**
- Получить постановление о возбуждении уголовного дела или о признании потерпевшим
-  Подать **претензию в банк**  
(потребовать от банка возврата средств)
- Выждать установленный Законом срок  
(15 дней для претензии в электронной форме и 30 дней для письменной формы)
-  Если вы не согласны с решением банка:  
**Подать обращение финансовому уполномоченному** и приложить документы, полученные в полиции
- Дождаться решения финансового уполномоченного (15 рабочих дней)

**! РЕШЕНИЕ ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО ОБЯЗАТЕЛЬНО  
ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ БАНКОМ И БЕСПЛАТНО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**ПОМНИТЕ, В ВАШЕМ ОБРАЩЕНИИ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ:**



должны быть только  
денежные требования  
к банку



требования к банку  
не должны превышать  
500 тыс. рублей

**БЫСТРО.  
БЕСПЛАТНО.  
СПРАВЕДЛИВО.**

Обязательный досудебный порядок установлен  
Федеральным законом №123-ФЗ от 04.06.2018  
«Об уполномоченном по правам потребителей  
финансовых услуг»

**Задать вопрос:**  
8 (800) 200-00-10  
звонок бесплатный по России  
**[finombudsman.ru](http://finombudsman.ru)**