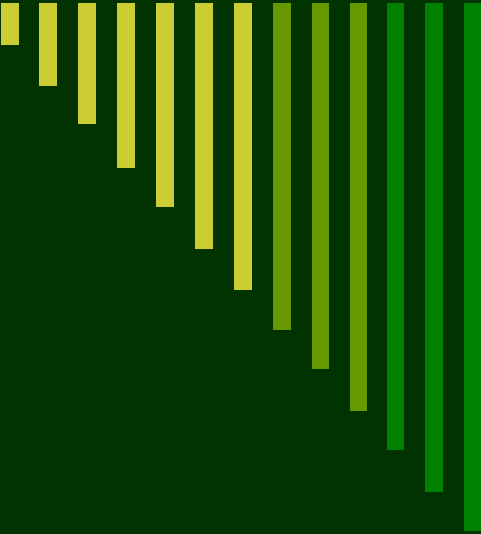


---



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания, использующих электронные устройства клиента

**Разработаны:**

**Рабочей группой Ассоциации российских банков и НП «Национальный платежный совет»**

---



---

# Нормативная база

Письмо Бюро специальных технических мероприятий  
Министерства внутренних дел Российской  
Федерации (далее – БСТМ МВД России) от 17 января  
2012 г. № 10/257

Положение Банка России от 09.06.2012 № 382-П и  
Указания Банка России от 09.06.2012 № 2831-У

---



## Клиенту (пострадавшему) – физическому лицу необходимо:

- В случае выявления хищения денежных средств в системе ДБО немедленно прекратить любые действия с электронным устройством, подключенным к системе ДБО, обесточить его.
- Отозвать перевод денежных средств, обратившись в банк плательщика, следующими способами: с помощью иного электронного устройства, либо обратившись по телефону.
- Обеспечить сохранность (целостность) ЭУ как возможного средства совершения преступления.
- Проинформировать все банки, с которыми клиент имеет договорные отношения, о факте хищения денежных средств.
- По возможности оперативно обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру, для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет с электронного устройства.
- Оперативно обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (глава 21 УК РФ).
- Оперативно обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств (указав все известные реквизиты получателя) о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами (глава 60 ГК РФ).



## Банку плательщика необходимо :

- При получении телефонного обращения плательщика о приостановке исполнения платежа немедленно предпринять разумно возможные и достаточные действия для идентификации плательщика, в том числе, посредством использования контактной информации, указанной в договоре банковского счета.
- При подтверждении обращения незамедлительно принять меры к приостановке дальнейшей обработки платежа. При невозможности аутентификации клиента, зафиксировать данный факт, и продолжить обработку платежа, если нет иных оснований для приостановки дальнейшей обработки платежа.
- Оперативно направить с использованием сервисов расчетной системы Банка России или по системе SWIFT в банк получателя сообщение с просьбой о приостановлении платежа и возврате средств.
- Истребовать у плательщика подтверждение о подаче плательщиком заявления в правоохранительные органы и получить его копию в течение не более 2 рабочих дней со дня получения обращения плательщика в банк о факте хищения денежных средств.
- Банк имеет право: Осуществить силами подразделения информационной безопасности банка, либо с привлечением организаций, предоставляющих квалифицированные услуги по расследованию инцидентов информационной безопасности, анализ и сбор информации с целью выявления источника осуществления хищения денежных средств.
- Банк обязан: Найти оспоренный Клиентом платежный документ в базе данных системы ДБО банка и в базе данных автоматизированной банковской системы банка