

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

Экономический советник  
Бирюков Анатолий

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

г. Санкт-Петербург, 2025



Служба  
финансового  
уполномоченного

# НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ ОБРАЩЕНИЙ

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КРЕДИТНЫХ КАНИКУЛ

*Часть 2 статьи 1 Закона № 377-ФЗ*

Военнослужащие, а также члены их семей вправе обратиться к кредитору с требованием о приостановлении исполнения обязательств по кредитному договору (льготный период)

## ПРОЩЕНИЕ ДОЛГА

*Часть 1 статьи 2 Закона № 377-ФЗ*

Кредитные обязательства прекращаются в случае, если заемщик (военнослужащий):

- погиб в ходе спецоперации или умер от увечья;
- признан инвалидом I группы;
- признан судом погибшими во время участия в СВО

## НЕУСТОЙКА ПРИ ПРОСРОЧКЕ

*Часть 5 статьи 8 Закона № 377-ФЗ*

Неустойка (штраф, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в период с 24.02.2022 до 07.10.2022 по кредитному договору заемщика не начисляется, а начисленная неустойка (штраф, пени) не подлежит уплате

## ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОИЗВОДСТВА

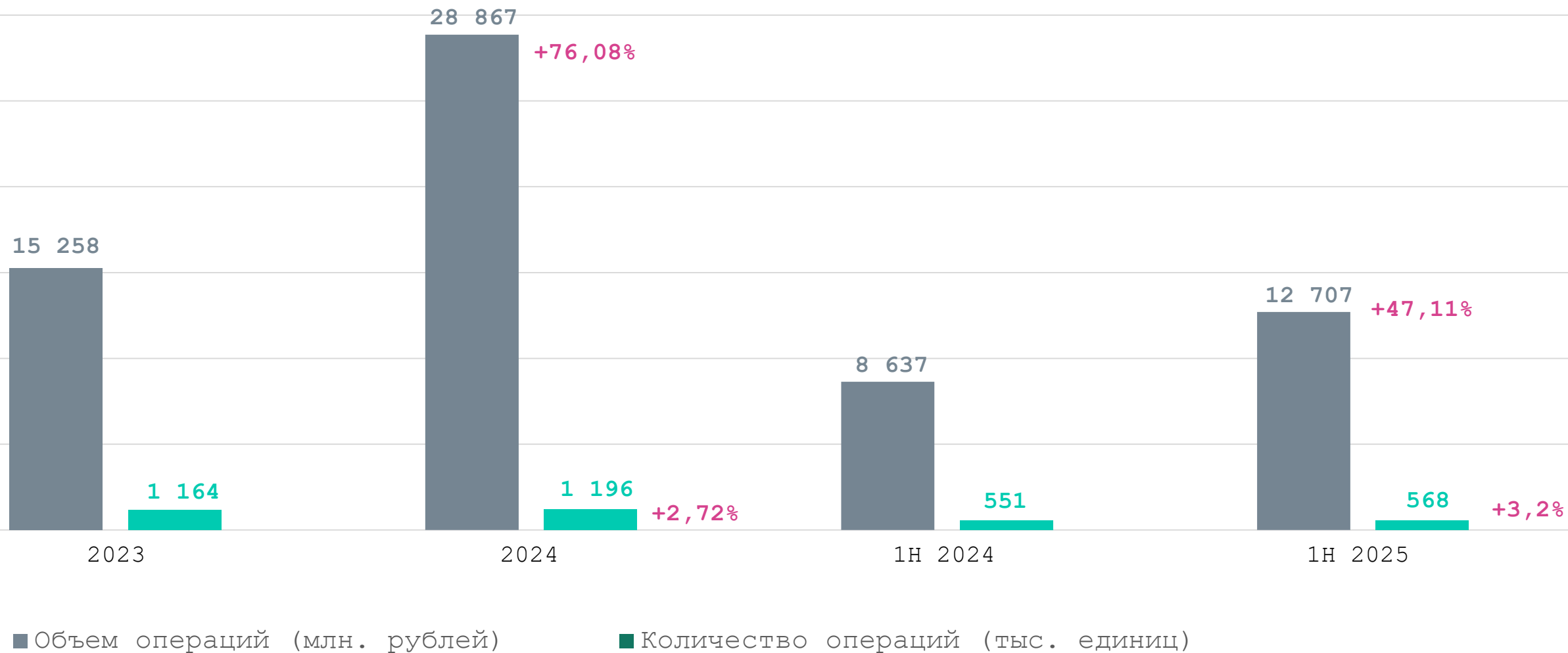
*Пункт 3 части 1 статьи 40 Закона № 229-ФЗ,  
статья 3 Закона № 377-ФЗ*

Исполнительные производства в отношении лиц, принимающих участие в СВО подлежат приостановлению до устранения обстоятельств послуживших основанием для их приостановления, то есть на весь срок действия контракта или мобилизации



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

2024 vs 2023  
1H 2025 vs 1H 2024



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

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

- самими 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 правоохрнительными органами, **ЦБ РФ, кредитными организациями, а также операторами связи;**
- создание и внедрение новых программных продуктов для совершенствования деятельности сил государственной системы;
- выработка модели взаимодействия правоохрнительных, финансовых и иных государственных органов;
- привлечение к сотрудничеству организаций и институтов гражданского общества.

# ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ

## Законодательство

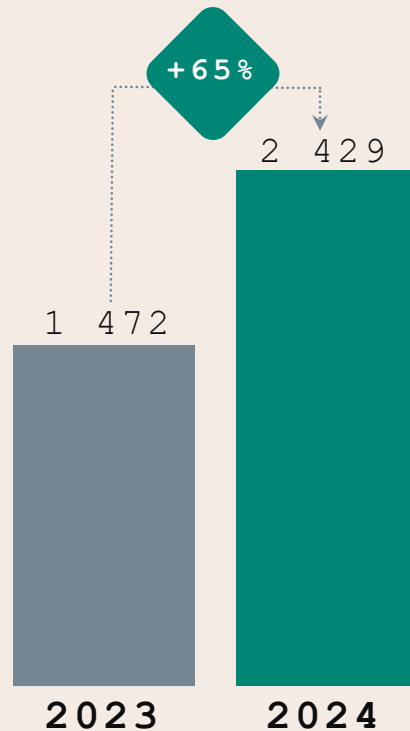
- Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 № 161-ФЗ
- Федеральный закон «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные 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 пилотный проект по взаимодействию госорганов (МВД, ФСБ, ЦБ РФ, Росфинмониторинг и т.п.) и банков при противодействию мошенничеству**

## Правоприменительная практика

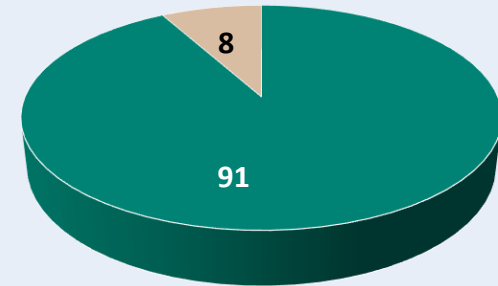
- **Определение ВС РФ от 08.04.2025 № 12-КГ25-1-К6** (при должной степени осмотрительности и предосторожности со стороны банка, применительно к положениям статьи 10 ГК РФ и статьи 8 Закона № 161-ФЗ, с учётом интересов потребителя и обеспечения безопасности дистанционного предоставления услуг, банк мог 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**

# 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 ссылаясь 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 ссылаясь 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 :

- ✓ офлайн
- ✓ 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)**



Служба  
финансового  
уполномоченного  
Быстро. Бесплатно. Справедливо

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



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



**Подать обращение финансовому  
уполномоченному (также приложив  
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](http://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](http://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](https://finombudsman.ru)**

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

АНО «СОДФУ»

119017, Москва,  
Старомонетный переулок, 3

**8 (800) 200-00-10**

бесплатный звонок из регионов  
России

8 (495) 129-08-19

по поданному вами обращению  
сотрудники Службы могут позвонить  
вам с этого номера

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



**ЗАЩИТНИКИ  
ОТЕЧЕСТВА**