

Банки России запустили тревожную кнопку для жертв мошенников

Системно значимые кредитные организации и банки, играющие ключевую роль на рынке платежных услуг, с 1 октября дополнили свои мобильные приложения функционалом для пострадавших от мошенников. В соответствии со статьей 57.4 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» Банком России издано Положение от 30.01.2025 № 851-П, которым установлены обязательные для кредитных организаций, иностранных банков, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации через свои филиалы, требования к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента. Теперь клиенты, у которых украли деньги, смогут дистанционно подать заявление об оспаривании операции, не посещая отделение. Также банки будут выдавать электронные справки с данными о мошеннических переводах – документ необходим для обращения в полицию.

Функционал уже доступен для использования клиентами Сбера, ВТБ, Т-Банка и банка «Дом.рф».

Клиент сможет отметить подозрительную транзакцию, ответить на вопросы чат-бота и получить справку для полиции. В зависимости от типа операции документ сформируется сразу или в течение нескольких дней. Процесс получения справок по оспариваемым операциям изменится: уведомления будут приходить через СМС или push-уведомления, а сама справка – в чате мобильного приложения.

Если клиент заподозрил мошенничество, он может сообщить об этом прямо в приложении. Для этого достаточно выбрать операцию, нажать «Оспорить» и указать, что мошенники украли деньги.

Также клиенты могут написать в чат в личном кабинете или позвонить по официальному номеру банка. После нажатия кнопки клиенту на время будет ограничен доступ к карте и личному кабинету, чтобы избежать дополнительных списаний.