

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2026 г. №

Об утверждении правил и сроков направления оператором по переводу денежных средств оператору связи обращения клиента – физического лица о возмещении суммы перевода денежных средств, осуществленного без его добровольного согласия

В соответствии с частью 13 статьи 1 Федерального закона «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить согласованные с Центральным банком Российской Федерации прилагаемые Правила и сроки направления оператором по переводу денежных средств оператору связи обращения клиента – физического лица о возмещении суммы перевода денежных средств, осуществленного без его добровольного согласия (далее – Правила).

2. Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обеспечить в государственной информационной системе противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, создание программно-технических средств, необходимых для реализации Правил, включая ведение неизменяемых журналов, определение оператора связи клиента – физического лица, обратившегося для возмещения суммы перевода денежных средств, осуществленного без его добровольного согласия, и формирование выписок по состоянию на заданный момент времени.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 марта 2027 г. и действует до 1 марта 2033 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации

М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 2026 г. №

П Р А В И Л А
и сроки направления оператором
по переводу денежных средств оператору связи обращения клиента –
физического лица о возмещении суммы перевода денежных средств,
осуществленного без его добровольного согласия

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и сроки направления оператором по переводу денежных средств оператору связи обращения клиента – физического лица, предусмотренного частью 3.13-4 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе», порядок взаимодействия оператора связи и оператора по переводу денежных средств, перечень сведений, предоставляемых при обращении клиента – физического лица, а также порядок и сроки возмещения, предусмотренного частью 11 статьи 1 Федерального закона «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Федеральный закон, возмещение).

2. Для целей настоящих Правил используются следующие понятия:

а) государственная информационная система – государственная информационная система противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий;

б) клиент – физическое лицо, указанное в абзаце первом части 11 статьи 1 Федерального закона, обратившееся к оператору по переводу денежных средств в соответствии с частью 3.13-4 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе»;

в) обращение клиента – обращение клиента – физического лица, предусмотренное частью 3.13-4 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе» о возмещении суммы осуществленного без его добровольного согласия, а именно без согласия клиента или с согласия клиента – физического лица, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием перевода денежных средств;

г) оператор связи клиента – оператор связи, оказывающий услуги связи с выделением абонентского номера, указанного клиентом в договоре с оператором по переводу денежных средств, на основании договора об оказании услуг связи;

д) перевод денежных средств – перевод денежных средств или операция с использованием платежных карт, перевод электронных денежных средств или перевод денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, указанный в части 11 статьи 1 Федерального закона;

е) интервал сверки – период, включающий 6 часов, предшествующих моменту осуществления перевода денежных средств (списания денежных средств либо приема распоряжения к исполнению);

ж) сверка – проводимое оператором связи клиента сопоставление сведений, содержащихся в обращении клиента, со сведениями о фактах приема, передачи и доставки сообщений и телефонных вызовов, хранимыми в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 64 Федерального закона «О связи», и со сведениями государственной информационной системы по состоянию на момент телефонного вызова (короткого текстового сообщения);

з) заключение – направляемые оператором связи клиента в государственную информационную систему сведения о том, какое из обстоятельств, предусмотренных пунктом 21 настоящих Правил (подпункт «а», «б» или «в»), установлено по результатам сверки.

3. Информационное взаимодействие оператора по переводу денежных средств, оператора связи клиента и оператора государственной информационной системы осуществляется в электронной форме с использованием государственной информационной системы. Электронные документы подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью. Датой получения документа считается дата формирования государственной информационной системой уведомления о его доставке.

3.1. В случае недоступности государственной информационной системы, препятствующей направлению или получению документов, предусмотренных настоящими Правилами, формированию выписок либо проведению сверки, течение сроков, предусмотренных настоящими Правилами, приостанавливается на период такой недоступности. Периоды недоступности фиксируются оператором государственной информационной системы в неизменяемых журналах; сведения о периодах недоступности предоставляются оператору по переводу денежных средств

и оператору связи клиента по их запросам и учитываются при проведении контрольной сверки, предусмотренной разделом X настоящих Правил.

4. Возмещение производится оператором связи клиента только при одновременном соблюдении всех условий, предусмотренных частью 11 статьи 1 Федерального закона. Соблюдение указанных условий устанавливается последовательно: условия, предусмотренные пунктами 4 – 7 части 11 статьи 1 Федерального закона, – оператором по переводу денежных средств в соответствии с разделом II настоящих Правил; условия, предусмотренные пунктами 1 – 3 части 11 статьи 1 Федерального закона, – оператором связи клиента в соответствии с разделами VI и VII настоящих Правил.

5. Обращение клиента не направляется оператору связи клиента, а направленное обращение подлежит возврату без рассмотрения, если сумма перевода денежных средств, осуществленного без добровольного согласия физического лица, полностью возмещена клиенту оператором по переводу денежных средств в соответствии с частью 3.13 статьи 8 или частью 13 статьи 9 Федерального закона «О национальной платежной системе». Обращение клиента также не направляется, если перевод денежных средств был приостановлен или предотвращен оператором по переводу денежных средств, в том числе на основании сведений государственной информационной системы, вследствие чего денежные средства клиента не были списаны и перевод денежных средств без добровольного согласия физического лица не был осуществлен.

II. Условия направления обращения клиента. Проверка, осуществляемая оператором по переводу денежных средств

6. Оператор по переводу денежных средств направляет обращение клиента оператору связи клиента при одновременном соблюдении следующих условий:

а) оператор по переводу денежных средств надлежащим образом исполнил требования, предусмотренные частями 3.1 – 3.5, 3.8 – 3.11 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе», в отношении перевода денежных средств, осуществленного без добровольного согласия физического лица (пункт 4 части 11 статьи 1 Федерального закона);

б) в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формирование и ведение которой предусмотрены частью 5 статьи 27 Федерального закона «О национальной платежной системе» (далее – база данных), по состоянию на момент совершения перевода денежных средств отсутствовали сведения о получателе денежных средств (пункт 5 части 11 статьи 1 Федерального закона);

в) обращение клиента направлено клиентом оператору по переводу денежных средств не позднее 10 рабочих дней, следующих за днем осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия физического лица либо получения клиентом уведомления оператора по переводу денежных средств о совершенной операции (пункт 6 части 11 статьи 1 Федерального закона);

г) в государственной информационной системе отсутствуют сведения, предусмотренные пунктами 2 и (или) 3 части 10 статьи 1 Федерального закона, в отношении абонентского номера клиента.

7. Соблюдение условия, предусмотренного подпунктом «б» пункта 6 настоящих Правил, подтверждается выпиской из базы данных по состоянию на момент совершения перевода денежных средств. Соблюдение условия, предусмотренного подпунктом «г» пункта 6 настоящих Правил, подтверждается выпиской государственной информационной системы на момент совершения перевода денежных средств, формируемой ее оператором по запросу оператора по переводу денежных средств в срок не более 3 рабочих дней. Наличие постановления о возбуждении уголовного дела (пункт 7 части 11 статьи 1 Федерального закона) не является самостоятельным условием направления обращения клиента и устанавливается в соответствии с пунктом 28 настоящих Правил на момент осуществления возмещения.

III. Определение оператора связи клиента

8. Оператор связи клиента определяется оператором государственной информационной системы по абонентскому номеру, указанному клиентом в договоре с оператором по переводу денежных средств, в том числе с использованием сведений базы данных перенесенных абонентских номеров, в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего запроса.

9. Оператор по переводу денежных средств направляет обращение клиента с использованием государственной информационной системы, которая обеспечивает его доставку оператору связи клиента, определенному в соответствии с пунктом 8 настоящих Правил.

IV. Порядок и сроки направления обращения клиента

10. Обращение клиента направляется оператору связи клиента не позднее 5 рабочих дней со дня, когда оператором по переводу денежных средств установлено соблюдение всех условий, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил.

11. Обращение клиента направляется по форме согласно приложению к настоящим Правилам с приложением документов и сведений, предусмотренных

разделом V настоящих Правил. Обращение клиента, не содержащее обязательных сведений и документов, возвращается оператором связи клиента без рассмотрения в срок не более 3 рабочих дней с указанием отсутствующих сведений. Повторное направление обращения клиента после устранения недостатков допускается не позднее 10 рабочих дней со дня возвращения оператором связи клиента обращения клиента без рассмотрения.

V. Перечень сведений, предоставляемых при обращении клиента

12. Обращение клиента подается клиентом оператору по переводу денежных средств и должно содержать сведения, предусмотренные пунктом 13 настоящих Правил. Оператор по переводу денежных средств дополняет обращение клиента сведениями, предусмотренными пунктами 14 и 15 настоящих Правил, и документами, предусмотренными пунктом 16 настоящих Правил, после чего направляет его оператору связи клиента.

13. Обращение клиента должно содержать следующие сведения, представляемые клиентом:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) клиента, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;

б) абонентский номер клиента, указанный им в договоре с оператором по переводу денежных средств, и основание его использования клиентом (собственный абонентский номер, выделенный клиенту на основании договора об оказании услуг связи, абонентский номер, предоставленный абонентом – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, либо абонентский номер, переданный в соответствии с пунктом 10 статьи 45 Федерального закона «О связи»);

в) сведения о переводе денежных средств, осуществленном без добровольного согласия клиента: дата и время такого перевода, его сумма и валюта, вид операции;

г) реквизиты получателя денежных средств: при переводе денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России – абонентский номер получателя; при операции с использованием платежной карты – номер платежной карты получателя; при иных видах перевода денежных средств – известные клиенту реквизиты получателя;

д) абонентский номер (номера), с которого поступали телефонные вызовы и (или) короткие текстовые сообщения;

е) дата и время поступления каждого телефонного вызова (короткого текстового сообщения), а также продолжительность каждого телефонного вызова;

ж) заявление о том, что распоряжение о переводе денежных средств дано под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием в результате получения указанных телефонных вызовов и (или) коротких текстовых сообщений;

з) наименование оператора связи, оказывавшего клиенту услуги связи с использованием указанного в подпункте «б» настоящего пункта абонентского номера на момент осуществления перевода денежных средств;

и) наименование оператора связи, оказывавшего клиенту услуги связи с использованием указанного абонентского номера на момент поступления телефонных вызовов и (или) коротких текстовых сообщений;

к) наименование оператора связи, оказывающего клиенту услуги связи с использованием указанного абонентского номера на момент подачи обращения клиента;

л) номер и дата талона-уведомления о регистрации сообщения о преступлении в отношении клиента в книге учета сообщений о происшествиях;

м) банковские реквизиты для перечисления клиенту суммы, подлежащей возмещению.

14. Обращение клиента дополняется оператором по переводу денежных средств следующими сведениями:

а) наименование и идентификационный номер налогоплательщика оператора по переводу денежных средств;

б) дата поступления обращения клиента оператору по переводу денежных средств и его регистрационный номер;

в) дата и время (с точностью до секунды, по московскому времени) списания денежных средств либо приема распоряжения к исполнению;

г) сумма и валюта перевода денежных средств (операции), в том числе указание на трансграничный характер перевода;

д) вид операции (перевод денежных средств, операция с использованием платежной карты, перевод электронных денежных средств, перевод с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России);

е) сведения о соответствии операции признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, установленным Банком России, а также о мерах противодействия осуществлению перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, принятых оператором по переводу денежных

средств в соответствии со статьей 8 Федерального закона «О национальной платежной системе»;

ж) сумма денежных средств, подлежащая возмещению клиенту.

При расхождении сведений, представленных клиентом в соответствии с подпунктом «в» пункта 13 настоящих Правил, со сведениями, предусмотренными подпунктом «в» настоящего пункта, интервал сверки определяется на основании сведений оператора по переводу денежных средств.

15. Обращение клиента дополняется оператором по переводу денежных средств следующими сведениями, подтверждающими надлежащее исполнение им требований частей 3.1 – 3.5, 3.8 – 3.11 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе»:

а) дата и время проведения проверки наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента;

б) сведения о приостановлении приема к исполнению распоряжения (об отказе в совершении операции), его основаниях и периоде;

в) дата, время и способ уведомления клиента о приостановлении (об отказе), а также сведения о разъяснении клиенту оснований приостановления;

г) сведения о повторном распоряжении клиента (при наличии), дате и времени его подтверждения;

д) сведения о результатах сверки реквизитов операции с базой данных;

е) реквизиты внутренних документов, регламентирующих процедуры управления рисками, на основании которых осуществлены указанные мероприятия.

16. К обращению клиента оператором по переводу денежных средств прилагаются:

а) выписка из базы данных и выписка государственной информационной системы, предусмотренные пунктом 7 настоящих Правил, а также сведения об отсутствии в базе данных информации о получателе денежных средств по состоянию на момент совершения перевода денежных средств;

б) скан-копия талона-уведомления о регистрации сообщения о преступлении в отношении клиента в книге учета сообщений о происшествиях.

VI. Подтверждение принадлежности абонентского номера

17. В срок не более 3 рабочих дней со дня получения обращения клиента оператор связи клиента подтверждает либо не подтверждает соблюдение одного из

условий, предусмотренных пунктом 1 части 11 статьи 1 Федерального закона, а именно то, что абонентский номер клиента:

а) выделен клиенту этим оператором связи на основании договора об оказании услуг связи; либо

б) предоставлен клиенту в пользование абонентом этого оператора связи – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем; либо

в) передан клиенту в соответствии с пунктом 10 статьи 45 Федерального закона «О связи».

18. При отсутствии обстоятельств, предусмотренных пунктом 17 настоящих Правил, оператор связи в срок, предусмотренный пунктом 17 настоящих Правил, направляет мотивированный отказ оператору государственной информационной системы. Оператор государственной информационной системы в срок не более 3 рабочих дней со дня получения мотивированного отказа повторно определяет оператора связи клиента в соответствии с пунктом 8 настоящих Правил и перенаправляет ему обращение клиента, уведомляя об этом оператора по переводу денежных средств.

VII. Сверка сведений и заключение оператора связи клиента

19. При подтверждении обстоятельств, предусмотренных пунктом 17 настоящих Правил, оператор связи клиента проводит сверку и в срок не более 10 рабочих дней со дня подтверждения формирует заключение.

20. При проведении сверки оператор связи клиента использует:

а) полный перечень телефонных вызовов и коротких текстовых сообщений, поступивших на абонентский номер клиента в интервале сверки, сформированный на основании информации, хранимой в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 64 Федерального закона «О связи»;

б) выписку государственной информационной системы, отражающую направление оператором связи клиента сведений об абонентских номерах, соответствующих критериям, установленным Правительством Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 10 статьи 1 Федерального закона, а также состояние указанных сведений по состоянию на момент каждого телефонного вызова (короткого текстового сообщения);

в) сведения о направлении оператором связи клиента в государственную информационную систему информации, предусмотренной пунктом 2 части 10 статьи 1 Федерального закона, и (или) о приостановлении оказания услуг связи и (или) услуг по пропуску трафика по абонентским номерам, соответствующим критериям,

установленным Правительством Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 10 статьи 1 Федерального закона.

21. По результатам сверки оператор связи клиента устанавливает наличие одного из следующих обстоятельств:

а) в интервале сверки телефонные вызовы и (или) короткие текстовые сообщения с абонентского номера (номеров), указанного в обращении клиента, на абонентский номер клиента не поступали, в том числе если соответствующее взаимодействие осуществлялось без использования услуг телефонной связи, оказываемых оператором связи клиента. Условие, предусмотренное пунктом 2 части 11 статьи 1 Федерального закона, не соблюдено;

б) телефонный вызов и (или) короткое текстовое сообщение поступили, и на момент их поступления абонентский номер, с которого они поступили, соответствовал критериям, установленным Правительством Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 10 статьи 1 Федерального закона, при этом оператором связи клиента не исполнено одно или несколько требований, предусмотренных подпунктами «а» – «г» пункта 3 части 11 статьи 1 Федерального закона. Условия, предусмотренные пунктами 2 и 3 части 11 статьи 1 Федерального закона, соблюдены;

в) телефонный вызов и (или) короткое текстовое сообщение поступили, однако на момент их поступления абонентский номер, с которого они поступили, не соответствовал критериям, установленным Правительством Российской Федерации в соответствии с пунктом 1 части 10 статьи 1 Федерального закона, либо требования, предусмотренные подпунктами «а» – «г» пункта 3 части 11 статьи 1 Федерального закона, оператором связи клиента исполнены. Условие, предусмотренное пунктом 3 части 11 статьи 1 Федерального закона, не соблюдено.

22. Заключение, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью, направляется оператором связи клиента в государственную информационную систему и оператору по переводу денежных средств в электронной форме.

23. Если оператор связи клиента не направил заключение в срок, предусмотренный пунктом 19 настоящих Правил, оператор государственной информационной системы по обращению оператора по переводу денежных средств проводит контрольную сверку в порядке, предусмотренном разделом X настоящих Правил.

VIII. Решение по обращению клиента

24. При установлении обстоятельства, предусмотренного подпунктом «б» пункта 21 настоящих Правил, оператор связи клиента принимает решение о возмещении. При установлении обстоятельства, предусмотренного подпунктом «а» или «в» пункта 21 настоящих Правил, оператор связи клиента принимает решение об отказе в возмещении.

25. Основаниями отказа в возмещении являются исключительно:

а) неподтверждение хотя бы одного из обстоятельств, предусмотренных пунктом 17 настоящих Правил;

б) установление обстоятельства, предусмотренного подпунктом «а» или «в» пункта 21 настоящих Правил;

в) непредставление обязательных сведений и документов, предусмотренных разделом V настоящих Правил, после предложения об их представлении;

г) непредставление копии постановления о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств в результате перевода денежных средств, осуществленного без добровольного согласия физического лица в срок, предусмотренный пунктами 28 и 29 настоящих Правил;

д) полное возмещение суммы перевода денежных средств оператором по переводу денежных средств, предусмотренное пунктом 5 настоящих Правил.

26. Решение о возмещении и решение об отказе в возмещении направляются оператору по переводу денежных средств и оператору государственной информационной системы, при этом решение об отказе должно содержать указание на обстоятельство, предусмотренное подпунктом «а» или «в» пункта 21 настоящих Правил, установленное по результатам сверки. Оператор по переводу денежных средств доводит соответствующее решение до клиента в срок не более 3 рабочих дней.

IX. Порядок и сроки возмещения

27. Возмещение осуществляется оператором связи клиента в течение 30 дней со дня принятия положительного решения, а в случае трансграничного перевода денежных средств – в течение 60 дней.

28. Возмещение не производится до представления клиентом копии постановления о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств в результате перевода денежных средств, осуществленного без добровольного согласия физического лица (пункт 7 части 11 статьи 1 Федерального закона). Указанная копия постановления представляется в следующем порядке:

а) оператор связи клиента в срок не более 3 рабочих дней со дня принятия решения о возмещении направляет оператору по переводу денежных средств через государственную информационную систему уведомление о необходимости представления клиентом копии постановления о возбуждении уголовного дела. В уведомлении указываются реквизиты обращения клиента, срок представления копии постановления, с учетом настоящего пункта и пункта 29 настоящих Правил, последствия его несоблюдения, предусмотренные подпунктом «г» пункта 25 настоящих Правил;

б) оператор по переводу денежных средств в срок не более 3 рабочих дней со дня получения уведомления, указанного в подпункте «а» настоящего пункта, направляет клиенту требование о представлении копии постановления о возбуждении уголовного дела, с указанием срока представления;

в) клиент представляет копию постановления о возбуждении уголовного дела оператору по переводу денежных средств на бумажном носителе либо в виде электронного образа документа. Указанная копия постановления должна позволять установить орган, вынесший постановление, дату его вынесения и номер уголовного дела;

г) оператор по переводу денежных средств в срок не более 3 рабочих дней со дня получения от клиента копии постановления о возбуждении уголовного дела направляет ее оператору связи клиента через государственную информационную систему с указанием даты получения копии постановления о возбуждении уголовного дела от клиента и с подтверждением соответствия электронного образа документа документу, представленному клиентом;

д) при непредставлении клиентом копии постановления о возбуждении уголовного дела в срок, предусмотренный настоящим пунктом, оператор по переводу денежных средств в срок не более 3 рабочих дней со дня истечения указанного срока уведомляет об этом оператора связи клиента через государственную информационную систему.

29. Течение срока, предусмотренного пунктом 27 настоящих Правил, приостанавливается со дня направления уведомления, предусмотренного подпунктом «а» пункта 28 настоящих Правил, и возобновляется со дня поступления оператору связи клиента копии постановления о возбуждении уголовного дела в соответствии с подпунктом «г» пункта 28 настоящих Правил. Если копия постановления о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств в результате перевода денежных средств, осуществленного без добровольного согласия физического лица не представлена клиентом оператору по переводу денежных средств в течение 10 дней со дня направления требования, предусмотренного

подпунктом «б» пункта 28 настоящих Правил, принимается решение об отказе в возмещении.

30. Возмещение производится путем перечисления денежных средств по банковским реквизитам, указанным в обращении клиента.

31. В срок не более 3 рабочих дней со дня возмещения оператор связи клиента вносит в государственную информационную систему сведения о произведенном возмещении (дата, сумма, реквизиты обращения клиента) и уведомляет оператора по переводу денежных средств. Указанные сведения используются для исключения повторного возмещения по тому же переводу денежных средств.

Х. Разногласия и контрольная сверка

32. При несогласии оператора по переводу денежных средств или клиента с результатами сверки, отраженными в заключении, оператор по переводу денежных средств вправе в срок не более 10 рабочих дней направить оператору государственной информационной системы мотивированное возражение.

33. Оператор государственной информационной системы проводит контрольную сверку путем сопоставления заключения с неизменяемыми журналами государственной информационной системы и с перечнем, предусмотренным подпунктом «а» пункта 20 настоящих Правил, и в срок не более 15 рабочих дней направляет сторонам результаты контрольной сверки. Течение срока, предусмотренного пунктом 27 настоящих Правил, приостанавливается со дня поступления возражения и возобновляется со дня направления результатов контрольной сверки.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Правилам, утвержденным
постановлением Правительства
Российской Федерации
от «__» _____ 2026 г. № ____

ФОРМА

обращения клиента – физического лица, направляемого оператором по переводу денежных средств оператору связи клиента

Раздел I заполняется клиентом – физическим лицом. Разделы II и III заполняются оператором по переводу денежных средств. Обращение клиента направляется оператору связи клиента через государственную информационную систему и подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица оператора по переводу денежных средств. Сведения, для которых предусмотрено несколько вариантов, указываются путем выбора одного из них.

Раздел I. Сведения, представляемые клиентом

Подраздел 1. Сведения о клиенте (пункт 13, подпункты «а» и «б» Правил)

- 1.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента.
- 1.2. Дата рождения клиента.
- 1.3. Вид, серия и номер документа, удостоверяющего личность клиента, а также сведения о том, кем и когда он выдан.
- 1.4. Абонентский номер клиента, указанный им в договоре с оператором по переводу денежных средств.
- 1.5. Основание использования абонентского номера клиентом (указывается одно из оснований):
 - 1.5.1. абонентский номер выделен клиенту по договору об оказании услуг связи, заключенному с клиентом;
 - 1.5.2. абонентский номер выделен юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю и предоставлен клиенту в пользование;
 - 1.5.3. абонентский номер передан клиенту в соответствии с пунктом 10 статьи 45 Федерального закона «О связи».

Подраздел 2. Сведения об операторе связи клиента (пункт 13, подпункты «з», «и», «к» Правил)

2.1. Наименование оператора связи, оказывавшего клиенту услуги связи с использованием указанного в подразделе 1 абонентского номера на момент осуществления перевода денежных средств.

2.2. Наименование оператора связи, оказывавшего клиенту услуги связи с использованием указанного абонентского номера на момент поступления телефонных вызовов и (или) коротких текстовых сообщений.

2.3. Наименование оператора связи, оказывающего клиенту услуги связи с использованием указанного абонентского номера на момент подачи обращения клиента.

Подраздел 3. Сведения о переводе денежных средств, осуществленном без добровольного согласия клиента (пункт 13, подпункты «в» и «г» Правил)

3.1. Дата и время перевода денежных средств (списания денежных средств либо совершения операции).

3.2. Сумма и валюта перевода денежных средств.

3.3. Вид операции (указывается один из видов):

3.3.1. перевод денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России (по номеру телефона);

3.3.2. операция с использованием платежной карты;

3.3.3. перевод электронных денежных средств;

3.3.4. иной перевод денежных средств.

3.4. Реквизиты получателя денежных средств (указываются в соответствии с видом операции):

3.4.1. при переводе с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России – абонентский номер получателя;

3.4.2. при операции с использованием платежной карты – номер платежной карты получателя;

3.4.3. при ином переводе денежных средств – известные клиенту реквизиты получателя.

Подраздел 4. Сведения о телефонных вызовах и (или) коротких текстовых сообщениях, в результате получения которых совершен перевод денежных средств (пункт 13, подпункты «д», «е», «ж» Правил)

4.1. Абонентский номер (номера), с которого поступали телефонные вызовы и (или) короткие текстовые сообщения, с указанием по каждому телефонному вызову (короткому текстовому сообщению) даты, времени поступления и продолжительности телефонного вызова (для коротких текстовых сообщений продолжительность не указывается):

№	Абонентский номер, с которого поступали телефонный вызов (короткое текстовое сообщение)	Дата (дд.мм.гггг)	Время (чч:мм)	Продолжительность телефонного вызова
1				
2				
3				

4.2. Заявление клиента о том, что распоряжение о переводе денежных средств дано под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием в результате получения указанных в подразделе 4 телефонных вызовов и (или) коротких текстовых сообщений.

Подраздел 5. Сведения о регистрации сообщения о преступлении (пункт 13, подпункт «л» Правил)

5.1. Номер и дата талона-уведомления о регистрации сообщения о преступлении в книге учета сообщений о происшествиях.

Подраздел 6. Документы, представляемые клиентом оператору по переводу денежных средств

6.1. Копия талона-уведомления о регистрации сообщения о преступлении в книге учета сообщений о происшествиях.

Подраздел 7. Реквизиты для возмещения денежных средств клиенту (пункт 13, подпункт «м» Правил)

7.1. Банковские реквизиты для перечисления клиенту суммы, подлежащей возмещению.

Дата заполнения раздела I и подпись клиента.

Раздел II. Сведения, которыми обращение клиента дополняется оператором по переводу денежных средств

Подраздел 8. Сведения об операторе по переводу денежных средств и о регистрации обращения (пункт 14, подпункты «а» и «б» Правил)

8.1. Наименование и идентификационный номер налогоплательщика оператора по переводу денежных средств.

8.2. Дата поступления обращения клиента оператору по переводу денежных средств и его регистрационный номер.

Подраздел 9. Сведения о переводе денежных средств по данным оператора по переводу денежных средств (пункт 14, подпункты «в» – «ж» Правил)

9.1. Дата и время (с точностью до секунды, по московскому времени) списания денежных средств либо приема распоряжения к исполнению.

9.2. Сумма и валюта перевода денежных средств (операции), в том числе указание на трансграничный характер перевода.

9.3. Вид операции (перевод денежных средств, операция с использованием платежной карты, перевод электронных денежных средств, перевод с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России).

9.4. Сведения о соответствии операции признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, установленным Банком России, а также о принятых мерах противодействия такому переводу.

9.5. Сумма денежных средств, подлежащая возмещению.

При расхождении даты и времени перевода денежных средств, указанных в подразделе 3, со сведениями подраздела 9 интервал сверки определяется на основании сведений подраздела 9.

Подраздел 10. Сведения, подтверждающие надлежащее исполнение оператором по переводу денежных средств требований частей 3.1 – 3.5, 3.8 – 3.11 статьи 8 Федерального закона «О национальной платежной системе» (пункт 15 Правил)

10.1. Дата и время проведения проверки наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента.

10.2. Сведения о приостановлении приема к исполнению распоряжения (об отказе в совершении операции), его основаниях и периоде.

10.3. Дата, время и способ уведомления клиента о приостановлении (об отказе), а также сведения о разъяснении клиенту оснований приостановления.

10.4. Сведения о повторном распоряжении клиента (при наличии), дате и времени его подтверждения.

10.5. Сведения о результатах сверки реквизитов операции с базой данных.

10.6. Реквизиты внутренних документов, регламентирующих процедуры управления рисками.

Раздел III. Документы, прилагаемые оператором по переводу денежных средств

Подраздел 11. Приложения (пункт 16 Правил)

11.1. Выписка из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента по состоянию на момент совершения перевода, а также сведения об отсутствии в указанной базе данных информации о получателе денежных средств по состоянию на момент совершения перевода.

11.2. Выписка государственной информационной системы.

11.3. Копия талона-уведомления о регистрации сообщения о преступлении (подраздел 6.1).

Дата заполнения разделов II и III и подпись уполномоченного лица оператора по переводу денежных средств.