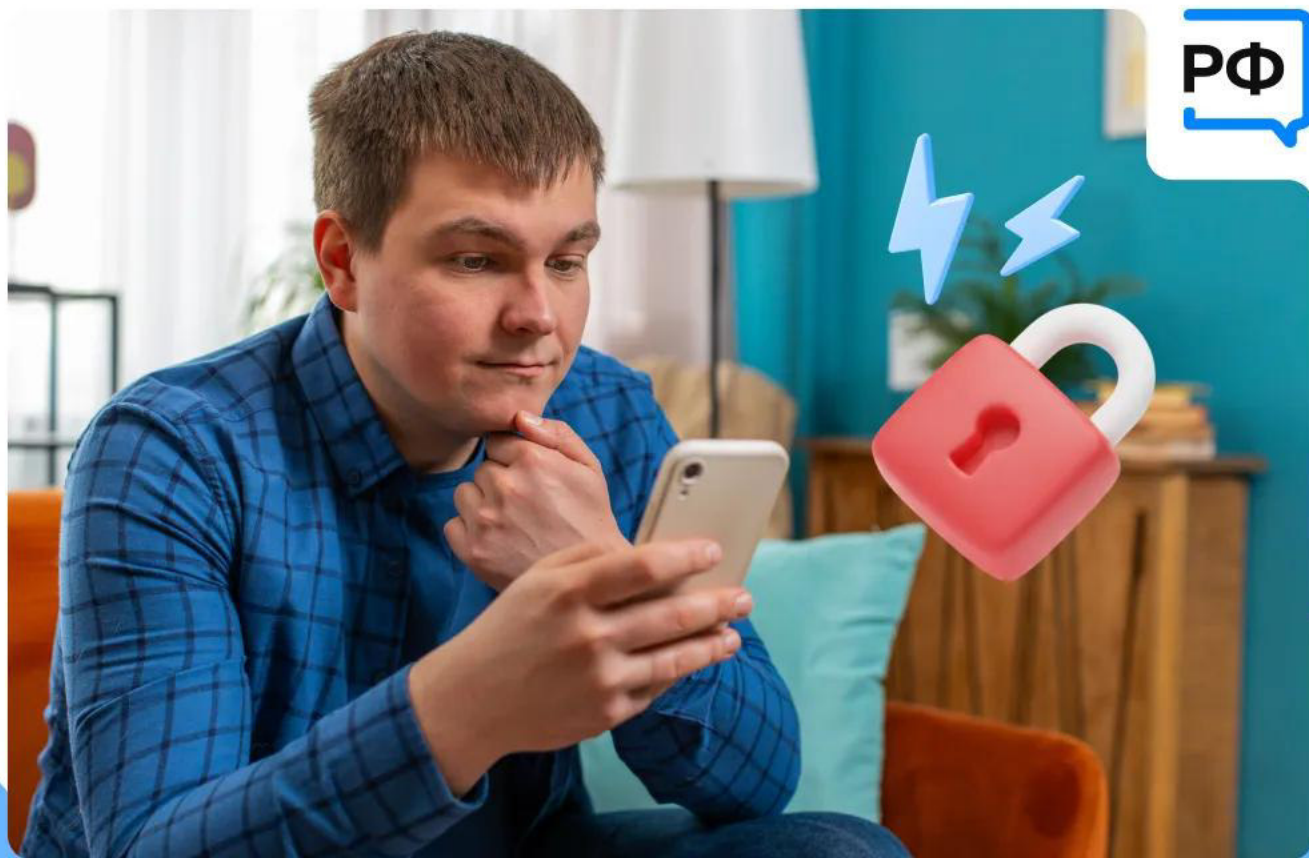


РФ



**Что делать, если банк
заблокировал
вашу карту**

Что говорит законодательство



Закон **№ 161-ФЗ** обязывает банки заблокировать карту при признаках мошенничества. При этом деньги на счёт можно зачислять, а также снимать их — лично с паспортом в банке.

При подозрении на отмывание денег, уклонение от уплаты налогов или финансирование терроризма по закону **№ 115-ФЗ** замораживают и карту, и счёт.

Причины блокировки

РФ

У банка России есть **список признаков мошенничества**. Если перевод соответствует хотя бы одному из них, его немедленно приостановят, а карту заблокируют.

Например, реквизиты получателя или гаджет, с которого переводят деньги, находятся в базе данных Центробанка о мошеннических операциях или в госсистеме **«Антифрод»**.



Другие признаки



Нетипичные операции: например, пенсионер обычно оплачивает покупки картой — и вдруг совершает несколько крупных переводов.

Клиент **сделал перевод** человеку, которому не отправлял деньги последние полгода. А за сутки до этого перевёл себе через СБП более 200 тыс. руб. из другого банка.

Деньги **внесли через банкомат** с помощью карты с бесконтактным способом передачи данных.



На устройстве клиента **банк заметил** подозрительные действия: установку вредоносного ПО или изменение номера телефона в онлайн-банке или на Госуслугах за двое суток до перевода.

Банк информировали

сторонние организации. Например, оператор связи зафиксировал подозрительные звонки или СМС отправителю или получателю.





Почему происходят ошибки

Банковская система помогает людям **защищать** свои деньги. Но иногда может дать сбой.

Например, человек начал работать как самозанятый и стал получать более 10 переводов в день от разных людей.

Система может посчитать это дропперством — незаконной схемой отмывания денег.

Карту блокируют, пока человек не докажет законность операций.



Как разморозить

РФ



Потребуйте у банка **письменное объяснение** причин и список документов для подтверждения законности транзакции.

Соберите и сфотографируйте **нужные документы**. Напишите объяснение, если у банка появились вопросы.



Передайте всё в банк — лучше всего лично, но можно и через чат поддержки или по электронной почте. Попросите сотрудника подтвердить получение.

Если банк отказал в разблокировке

РФ

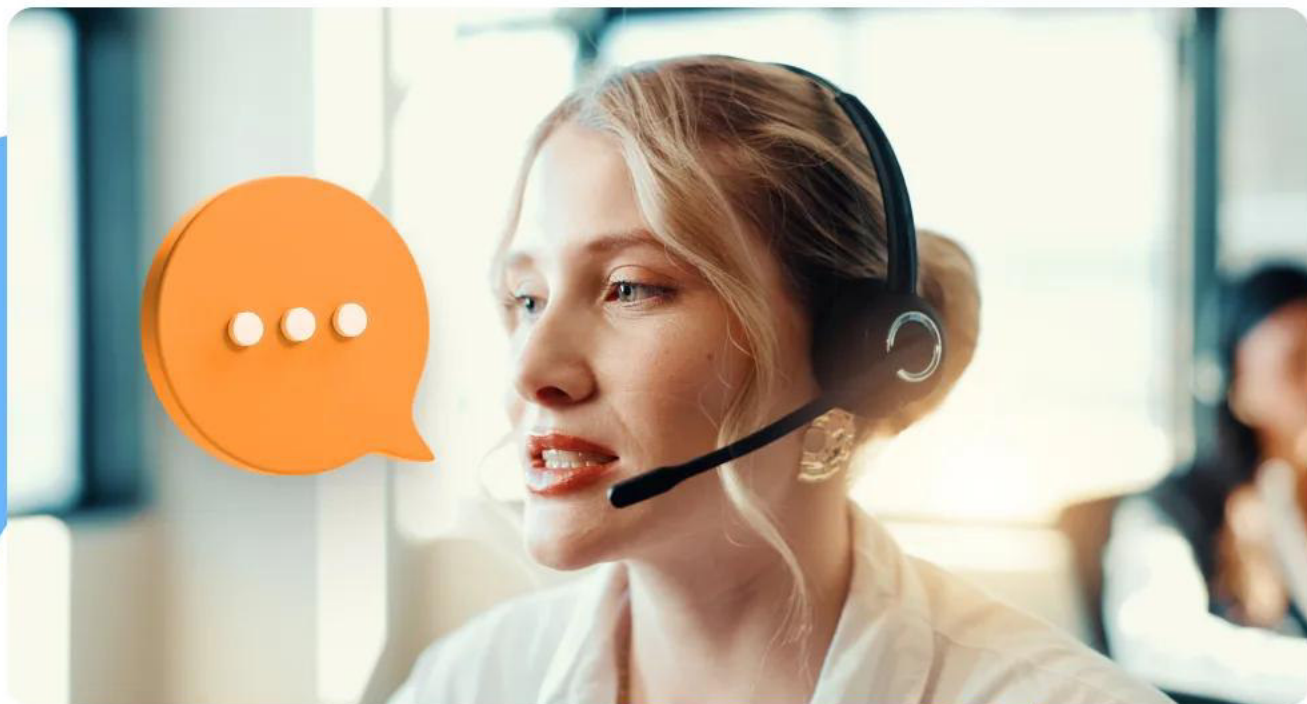
Подайте заявление **напрямую в банк** России через интернет-приёмную. Укажите тему обращения — «Информационная безопасность». Регулятор рассмотрит его за 15 рабочих дней.

Следующая инстанция — суд.



Что снизит риски

РФ



Заранее

предупредите банк, если планируете крупную или нетипичную операцию.

При смене номера телефона **обновите данные** в банковском приложении и не делайте крупные переводы 2–3 дня.