

**В Межведомственную комиссию Центрального  
Банка РФ**  
107016, город Москва, Неглинная ул., д.12

от **Б.Д.Ю.**

**ЖАЛОБА**  
**на отказ ПАО «Сбербанк» в дистанционном обслуживании счетов клиента**

Б.Д.Ю. (далее – «Клиент») в ПАО «Сбербанк» (ИНН: 7707083893) (далее – «Банк») открыты следующие счета:

4  
8  
0

19.09.2023 Банк направил в адрес Клиента смс-сообщение с номера «900», в котором указал следующее:

*«Д.Ю., ваша карта и доступ в СберБанк Онлайн заблокированы. В соответствии с п.14 ст.7 ФЗ №115 просим до 28.09.2023 предоставить в банк документы и сведения по счетам за период с 19.08.23 по 18.09.23. Запрос документов по ссылке: [sberbank.ru/v/r/?p=7TkKW](https://sberbank.ru/v/r/?p=7TkKW) снять деньги можно в офисе банка.»* Стоит отметить, что данный «запрос», доступный по ссылке, адресован не Клиенту, а является некой универсальной инструкцией-рассылкой о том, какие документы можно представить в Банк.

Во исполнение данного требования Клиент в 11:58 22.09.2023 направил в адрес Банка:

- пояснения о характере проведенных операций по счетам;
- справку о доходах и суммах налога физического лица (Форма по КНД 1175018);
- расписки в получении и возврате денежных средств.

22.09.2023 Банк направил в адрес Клиента смс-сообщение, в котором отметил:

*«Д.Ю., документы получены и будут рассмотрены банком не позднее 29.09.2023. О результатах мы сообщим вам в смс. СберБанк»*. Тем самым Банк подтвердил получение документов от Клиента.

27.09.2023 Банк направил в адрес Клиента смс-сообщение

*«Д.Ю., предоставленные документы согласно запросу по 115-ФЗ рассмотрены. По причине сомнительного характера операций действие услуги Сбербанк Онлайн/банковских карт заблокировано. Для получения денежных средств со счетов карт вы можете обратиться в офис банка с документом, удостоверяющим личность. Ознакомиться с информацией по ФЗ №115-ФЗ от 07.08.01 вы можете на сайте банка [sberbank.ru/v/r/2p=HSXHV](https://sberbank.ru/v/r/2p=HSXHV) СберБанк»*.

Таким образом, после одностороннего отказа в дистанционном обслуживании банковских счетов Клиента, который имел место 19.09.2023, Клиент 22.09.2023 направил в Банк пояснения и документы в порядке п. 13.4 ст. 7 Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ, и получил 27.09.2023 окончательное решение о прекращении дистанционного обслуживания в Сбербанк онлайн и банковских карт. Впоследствии банк также отказал Клиенту в снятии наличных денежных средств в отделении Банка.

В соответствии с п. 13.5 ст. 7 Федерального закона от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ В случае получения от кредитной организации, профессионального участника рынка ценных бумаг (за исключением профессионального участника рынка ценных бумаг, осуществляющего деятельность исключительно по инвестиционному консультированию), оператора инвестиционной платформы, страховой организации (за исключением страховой медицинской организации, осуществляющей деятельность исключительно в сфере обязательного медицинского страхования), иностранной страховой организации,

страхового брокера, управляющей компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитного потребительского кооператива, в том числе сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива, микрофинансовой организации, общества взаимного страхования, негосударственного пенсионного фонда, ломбарда, оператора финансовой платформы, оператора информационной системы, в которой осуществляется выпуск цифровых финансовых активов, оператора обмена цифровых финансовых активов (далее для целей настоящего пункта - финансовая организация) сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе в совершении операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), исходя из документов и (или) сведений, представленных клиентом в соответствии с пунктом 13.4 настоящей статьи, клиент указанной финансовой организации (далее для целей настоящего пункта - заявитель) вправе обратиться с заявлением и указанными документами и (или) сведениями в межведомственную комиссию, созданную при Центральном банке Российской Федерации.

Условия для обращения в межведомственную комиссию, созданную при Центральном банке Российской Федерации, следует считать соблюденными, поскольку Клиент получил от Банка отказ в совершении любых операций с банковским счетом, включая использование средств платежа – банковских карт, и мобильного приложения Банка.

#### **Причины незаконности и необоснованности решения Банка.**

22.09.2023 Клиент направил в адрес Банка:

- пояснения о характере проведенных операций по счетам;
- справку о доходах и суммах налога физического лица (Форма по КНД 1175018);
- расписку от 17.10.2022 в получении денежных средств Б.Д.Ю. от Ш.Е.А. в размере 500 000 рублей, которая удостоверяет обязательство Б.Д.Ю. вернуть данные денежные средства не позднее 17.10.2023;
- расписку о возврате долга заемщиком от 14.09.2023, которая удостоверяет, что 14.09.2023 Б.Д.Ю. возвратила Ш.Е.А. сумму займа в размере 500 000 рублей;
- расписку от 09.09.2023 в получении денежных средств С.Е.В. от Б.Д.Ю. в размере 1 000 000 рублей, которая удостоверяет обязательство С.Е.В. вернуть данные денежные средства не позднее 15.09.2023;
- расписку о возврате займа заемщиком от 12.09.2023, которая удостоверяет, что 12.09.2023 С.Е.В. возвратила Б.Д.Ю. сумму займа в размере 1 000 000 рублей на счет Клиента. Возврат осуществлялся двумя операциями с кодами авторизации 7 и 5;
- расписку от 06.03.2023 в получении денежных средств Б.Д.Ю. от С.А. В. в размере 1 100 000 рублей, которая удостоверяет обязательство Б.Д.Ю. вернуть данные денежные средства не позднее 16.12.2023;
- расписку о возврате займа заемщиком от 14.09.2023, которая удостоверяет, что 14.09.2023 Б.Д.Ю. частично возвратила С.А. В. сумму займа в размере 1 000 000 рублей. Для исполнения обязательств Б.Д.Ю. 14.09.2023 переводила между своими (!) счетами 400 000 рублей (код авторизации 2), 1 100 000 рублей (код авторизации 0), 500 000 рублей (код авторизации 9), 200 000 рублей (код авторизации 3). 500 000 рублей были сняты Б.Д.Ю. (код авторизации 7) и переданы С.А. В., оставшаяся часть в размере 500 000 рублей была передана безналичным переводом на счет С.А.В. (код авторизации 6), поскольку банкомат не выдал больше.
- расписку о возврате займа заемщиком от 15.09.2023, которая удостоверяет, что 14.09.2023 Б.Д.Ю. частично возвратила С.А.В. сумму займа в размере 100 000 рублей путем совершения перевода денежных средств на счет С.А.В.

В пояснениях Клиент подробно обосновала экономический смысл совершенных финансовых операций за период с 19.08.2023 по 18.09.2023, указав, что в свободное время

от работы время Клиент подрабатывает визажистом и фотографом на мероприятиях и частных съемках. Данные услуги оказываются по устным договоренностям с заказчиками, оплата услуг осуществляется на счета Клиента. В период с 19.06.2023 по 19.09.2023 Клиентом осуществлялись мелкие покупки в сетевых магазинах и на маркетплейсах, а также Клиент осуществлял расходы на транспорт, интернет, кафе и рестораны (что подтверждается назначениями платежа и его адресатом). Остальная часть расходов и поступлений связана с оплатой издержек на локации для съемок и услуги видеографа, оператора, ассистентов по свету, костюмам. Расходные материалы для макияжа и одежды приобретаются в основном оптом путем перевода денежных средств на счета физических лиц – продавцов. Относительно иных операций Клиент представила документы и обоснование экономического смысла данных операций.

Законным основанием для отказа банка в проведении приостановление дистанционного банковского обслуживания является наличие признаков, позволяющих полагать, что операция совершается в целях легализации (отмывания) денежных средств, финансирования терроризма и приобретения оружия массового поражения.

В соответствии с абзацем 10 пункта 5.2 Положения ЦБ РФ от 02.03.2012 N 375-П приостановление дистанционного банковского обслуживания рекомендовано Банком России в числе мер, применяемых в отношении клиента и его операций в случае осуществления клиентом систематически и (или) в значительных объемах операций, в отношении которых возникают подозрения, что они осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

Сведений о том, что Клиентом систематически и (или) в значительных объемах совершались такие подозрительные операции, Банком не заявлено и обстоятельства дела не содержат. Действия Банка следует расценить как злоупотребление правом и признать их незаконными.

Подобные действия банка Клиент считает недобросовестными, поскольку в отсутствие правовой определенности и обоснованности действий банка, лишь с формальной ссылкой на предоставленное законом право усомниться в хозяйственной деятельности клиента, и причислить его к категории «сомнительных и подозрительных», не позволяют клиенту в дальнейшем без несоразмерных временных затрат как пользоваться денежными средствами на расчетном счете, так и иметь возможность беспрепятственно заключать договоры с другими банками, ввиду того что при проверке клиента при заключении нового договора на расчетное обслуживание банки априори относятся к подобному клиенту «с подозрением», лишь по тому основанию, что предыдущие банковские отношения были закончены с применением к клиенту норм Закона N 115-ФЗ.

С учетом изложенного, прошу Межведомственную Комиссию Центрального Банка Российской Федерации признать незаконным решение ПАО «Сбербанк» об отказе дистанционного обслуживания счетов 4, 0, 8, принадлежащих Клиенту и обязать ПАО «Сбербанк» вернуть дистанционное обслуживание указанных счетов.

Приложения:

1. Пояснения о характере проведенных операций по счетам;
2. Справка о доходах и суммах налога физического лица (Форма по КНД 1175018);
3. Расписки в получении и возврате денежных средств;
4. Сообщения от Банка.

Б.Д.Ю.  
09 ноября 2023 года

\_\_\_\_\_/ Б.Д.Ю. /