

## Ответы на вопросы

**1) Вопрос:** Касательно формирования статистики по поступающим в Банк России жалоб клиентов кредитной организации. В отчетах, ежеквартально направляемых в банк, количество обращений отличается от направленных в банк запросов из Банка России. Это вызвано тем, что не все обращения направляются на комментарии? Если да, то какие категории обращений не направляются в банк?

**Ответ:** Типологизатор обращений, использующийся в Банке России, предусматривает деление обращений на 2 категории: типовые и нетиповые. Нетиповые обращения представляют собой нестандартные ситуации, на которые обращают внимание потребители, а также содержат потенциально надзорно-значимую для Банка России информацию, для анализа которой, как правило, требуется получение документов и позиции банка. Типовые обращения содержат в себе стандартные вопросы потребителя, по которым позиция банка не требуется.

**2) Вопрос:** Как Банк России будет противодействовать дропам (12,5 тыс. хэш паспортов) и как обеспечить возврат похищенных денежных средств уже поступивших на счет получателя (дропа/мошенника)?

**Ответ:** Данные, которые Банк России получает в виде хэш-сумм номеров паспортов недобросовестных получателей денежных средств, передаются по каналам информационного обмена в кредитные организации для использования в рамках организации процедур управления рисками, в том числе, управления риском совершения операций без согласия клиента (антифрод-процедур). Задача Банка России – обеспечить качество антифрод-процедур в банках. В настоящий момент ведется разработка критериев оценки качества антифрода, которые будут применяться в надзорной практике регулятора.

Обеспечение возврата похищенных средств, поступивших на счет получателя, согласно действующему законодательству возможно только в рамках судебной процедуры.

**3) Вопрос:** Показатель сигнальных индикаторов (далее – СИ) рассчитывается как отношение всех жалоб, поступивших относительно деятельности банка, к сумме количества кредитов, предоставленных банком физическим лицам и количества счетов физических лиц, открытых в банке и застрахованных в рамках страхования вкладов.

При расчете показателя СИ источником информации о числе кредитов, предоставленных физическим лицам, является форма отчетности ОКУД 0409316, раздел 1.

До 1 апреля 2021 года в данном разделе не учитывалось количество кредитов, предоставленных физ. лицам по приобретённым правам требованиям.

В связи с тем, что банк работает с цессионными портфелями, хотим уточнить и попросить учитывать п. 3 раздела 1 формы ОКУД 0409316 при расчете СИ.

**Ответ:** В связи с включением в формы отчетности нового показателя Служба запланировала по итогам II квартала 2021 года мероприятия по оценке его влияния на показатели СИ кредитных организаций, по результатам которых будет прорабатываться возможность уточнения методики расчета СИ. В случае принятия соответствующего решения информация о внесении изменений в методику расчета СИ будет доведена отдельно.