



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В
www.cbr.ru
тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Вх. № НС96Р-456

от 29.08.2025

Кредитным организациям
(по списку рассылки)

Банковским ассоциациям
(по списку рассылки)

От 29.08.2025 № 59-4-12/38508

О направлении скриптов
ответов на обращения

Банком России проведен анализ ответов, а также шаблонов/скриптов ответов¹ кредитных организаций, направляемых в адрес клиентов, по вопросам, связанным с принятием ограничительных мер на основании Закона № 161-ФЗ², а также на основании Закона № 115-ФЗ³, по результатам которого установлено следующее.

Используемые кредитными организациями шаблоны/скрипты ответов по данной теме демонстрируют, что в подавляющем большинстве случаев до клиентов кредитных организаций не доводится исчерпывающая информация, позволяющая однозначно понять вид и основания (причины) введенных ограничений. Кроме того, в ряде случаев до клиентов не доводится информация о возможном порядке действий клиента для урегулирования сложившейся ситуации. Это влечет за собой затруднения/невозможность в реализации клиентами прав на обжалование принятого решения и предоставления пояснений/документов.

Учитывая изложенное, в целях соблюдения прав и законных интересов клиентов – потребителей финансовых услуг кредитных организаций Банк

¹ Предоставлены по результатам совещания, состоявшегося 10.07.2025 (исх. № 59-4-11/31927 от 21.07.2025).

² Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

³ Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

России опубликовал⁴ Информационное письмо Банка России от 26.08.2025 № ИН-01-59/98 об информировании клиентов при ограничении операций и дистанционных способов распоряжения счетом, в частности, о необходимости сообщать причины ограничений и порядок дальнейших действий клиентов в объеме, достаточном для реализации ими права на представление пояснений, информации и (или) документов в целях защиты своих прав в соответствии с законодательством Российской Федерации и права на возможное обжалование принятого кредитной организацией решения.

Дополнительно направляем для использования в работе подготовленные Банком России примерные формы скриптов ответов на обращения по наиболее массовым случаям в рамках рассматриваемого вопроса.

Обращаем внимание, что формы скриптов ответов при необходимости могут быть скорректированы в зависимости от обстоятельств по каждому конкретному случаю, а также с учетом внутренних особенностей операционной деятельности кредитных организаций.

Банковским ассоциациям рекомендуется довести изложенную в настоящем письме информацию до всех своих членов.

Приложение: 10 ф.

Руководитель Службы
по защите прав потребителей и
обеспечению доступности
финансовых услуг

М.В. Мамута

Исп.: Т.С. Князева +7 (495) 771-99-99 доб. 741-50

⁴ На сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.cbr.ru.