

Правовой разбор: блокирование банком доступа к счёту и дистанционному обслуживанию при переводе средств между собственными счетами клиента

1. Краткая постановка вопроса

Клиент банка № 1 осуществила перевод 500 руб. со своего счёта в банке № 1 на свой же счёт в банке № 2. После этой операции банк № 1 полностью заблокировал ей доступ к личному кабинету (дистанционному банковскому обслуживанию, далее — ДБО), при том что на счёте остались социальные выплаты (пенсия по инвалидности, ЕДВ, а также, предположительно, детские пособия). Документы, направленные банку по электронной почте, приняты, но дан ответ, что они будут рассмотрены в течение 5 рабочих дней. Клиент лишена возможности пользоваться средствами (в том числе средствами к существованию) и не может дозвониться до профильного подразделения банка. Требуется правовая оценка: (а) правомерно ли само блокирование доступа к счёту и ДБО при переводе между собственными счетами; (б) правомерен ли 5-дневный срок рассмотрения документов и обязан ли банк разблокировать доступ ранее; (в) вправе ли клиент получить средства (включая социальные выплаты) в период ограничений и какие способы защиты и меры ответственности применимы к банку.

2. Общая рамка: что именно мог сделать банк — четыре возможные правовые версии

Ситуация допускает несколько принципиально разных правовых квалификаций. Поскольку банк не сообщил клиенту точное основание блокировки (что само по себе является нарушением обязанности информировать — см. раздел 5), необходимо разобрать все существенные версии. Каждая версия влечёт свой набор сроков, свою процедуру обжалования и свою модель ответственности банка.

2.1. Версия А. Антифрод-приостановление использования электронного средства платежа (ЭСП) по Закону № 161-ФЗ

Наиболее вероятная версия при описанных обстоятельствах.

Нормативная база:

- **ч. 5.1 ст. 8 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»:** оператор по переводу денежных средств при выявлении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, обязан **до осуществления списания** приостановить исполнение распоряжения **на срок не более двух рабочих дней**. Признаки устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте. Оператор определяет процедуры выявления таких операций «на основе анализа характера, параметров и объема совершаемых его клиентами операций (осуществляемой клиентами деятельности)» (ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ).
- **ч. 5.2-5.3 ст. 8 Закона № 161-ФЗ:** после приостановления оператор обязан в порядке, установленном договором с клиентом, предоставить клиенту информацию о приостановлении и совершить иные предусмотренные действия.
- **ч. 11.6-11.7 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** случаи, при которых использование клиентом ЭСП подлежит приостановлению (в частности, получение информации из базы данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершённых противоправных действиях).
- **ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** оператор обязан **незамедлительно** уведомить клиента о приостановлении использования ЭСП, а также о праве клиента подать в порядке, установленном Банком России (в том числе через оператора), заявление в Банк России об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его ЭСП, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.
- **ч. 11.9 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** если у оператора есть основания полагать, что включение сведений в базу данных необоснованно, оператор **вправе самостоятельно (без участия клиента)** направить в Банк России мотивированное заявление об исключении сведений.
- **ч. 11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** мотивированное решение по таким заявлениям принимается в порядке, установленном Банком России, **в срок, не превышающий 15 рабочих дней**. Решение об отказе может быть обжаловано **в суд**.

- **ч. 11.11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** при получении информации об исключении сведений оператор обязан **незамедлительно возобновить** использование клиентом ЭСП и незамедлительно уведомить клиента (при отсутствии иных оснований для приостановления).
- **ч. 12 ст. 9 Закона № 161-ФЗ:** после получения уведомления клиента оператор обязан **в течение 30 дней возместить** клиенту сумму операции, совершённой без добровольного согласия клиента с использованием указанного в уведомлении ЭСП.
- **ст. 27 Закона № 161-ФЗ:** ведение Банком России базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

Изменения в ст. 8 и ст. 9 Закона № 161-ФЗ в этой части вносились, в частности, Федеральным законом от 27.06.2018 № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств» (ч. 5.1-5.3 ст. 8) и Федеральным законом от 24.07.2023 № 369-ФЗ (ч. 11.1-11.11 ст. 9; основная часть положений применяется с 25 июля 2024 г.).

Что принципиально важно для клиента: механизм ч. 11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ — это приостановление **использования ЭСП** (то есть конкретного средства платежа: карты, доступа к ДБО), а **не приостановление операций по счёту**. Это два разных правовых режима (см. раздел 5).

2.2. Версия В. Меры по противодействию легализации (Закон № 115-ФЗ)

Нормативная база:

- **п. 11 ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ:** организации, осуществляющие операции с денежными средствами, вправе отказать в выполнении распоряжения клиента о совершении операции, за исключением операций по зачислению денежных средств, при наличии подозрений в том, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов или финансирования терроризма. Одновременно клиенту должно быть сообщено о причинах отказа в порядке и сроки, установленные Правительством РФ и Банком России.
- **п. 12 ст. 7 Закона № 115-ФЗ:** право отказать в заключении договора банковского счёта (вклада).
- **п. 13.4 ст. 7 Закона № 115-ФЗ:** клиент вправе представить в финансовую организацию документы и (или) сведения об отсутствии оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции (об отказе от заключения договора).

- **п. 13.5 ст. 7 Закона № 115-ФЗ:** в случае получения от финансовой организации сообщения о невозможности устранения оснований, по которым ранее было принято решение об отказе, клиент вправе обратиться с заявлением и документами в **межведомственную комиссию, созданную при Центральном банке Российской Федерации; общий срок рассмотрения межведомственной комиссией заявления не может превышать двадцати рабочих дней** со дня обращения.
- **п. 13.6 ст. 7 Закона № 115-ФЗ:** до рассмотрения заявления по существу межведомственная комиссия обязана запросить финансовую организацию, а та обязана представить мотивированное обоснование принятого решения; устанавливаемый комиссией срок исполнения такого требования **не может быть менее трёх рабочих дней**.

Существенное замечание о сроках: сам Закон № 115-ФЗ **не устанавливает** конкретного срока рассмотрения банком документов, представленных клиентом по п. 13.4 ст. 7. Единственный прямо названный в этом механизме срок рассмотрения — 20 рабочих дней для межведомственной комиссии (п. 13.5 ст. 7). Поэтому ссылка банка на «5 рабочих дней» — это, скорее всего, **внутренний регламент банка**, а не законный срок.

2.3. Версия С. Договорные основания — правила дистанционного банковского обслуживания

Нормативная база:

- **ст. 845 ГК РФ:** по договору банковского счёта банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счёт денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счёта и проведении других операций по счёту.
- **ст. 847 ГК РФ:** права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счёта, удостоверяются клиентом путём представления банку документов, предусмотренных законом, банковскими правилами и договором; распоряжение может быть подписано и аналогом собственноручной подписи (электронной подписью).
- **ст. 848 ГК РФ:** банк обязан совершать для клиента операции, предусмотренные для счетов данного вида.
- **ст. 854 ГК РФ:** списание денежных средств со счёта осуществляется на основании распоряжения клиента.
- **ст. 858 ГК РФ:** ограничение распоряжения денежными средствами, находящимися на счёте, **не допускается**, за исключением наложения ареста на денежные средства, находящиеся на счёте, или приостановления операций по счёту **в случаях, предусмотренных законом**.

- **ст. 856 ГК РФ:** в случае невыполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счёта либо об их выдаче со счёта банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.
- **ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:** условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.
- **ст. 10 ГК РФ:** не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

Типовая формулировка правил ДБО: банк вправе приостановить доступ клиента к системе ДБО при выявлении «подозрительной» активности или «признаков компрометации» до выяснения обстоятельств. Такое условие допустимо постольку, поскольку оно соответствует закону и **не приводит к бессрочному или несоразмерному лишению потребителя возможности распоряжаться своими средствами.**

2.4. Версия D. Публично-правовые блокировки (проверить и исключить)

Эти основания банк обязан назвать прямо, и при их наличии спор ведётся не с банком, а с соответствующим органом:

- **ст. 76 НК РФ:** приостановление операций по счетам налоговым органом применяется для обеспечения исполнения решения о взыскании налога; решение принимается только одновременно с решением о взыскании; банк исполняет его безусловно; приостановление действует с момента получения банком решения и **до отмены, но не более трёх месяцев в календарном году** (п. 1, 2, 4, 5 ст. 76 НК РФ).
- **ст. 115.2 УПК РФ** (введена Федеральным законом от 31.07.2025 № 278-ФЗ): в ходе досудебного производства по уголовному делу следователь с согласия руководителя следственного органа (дознаватель — с согласия прокурора) выносит постановление о приостановлении операций с денежными средствами, электронными денежными средствами **на срок не более 10 суток** в целях последующего решения вопроса о наложении ареста; постановление направляется оператору по переводу денежных

средств, копия в течение 24 часов направляется прокурору (ч. 1, 4, 5 ст. 115.2 УПК РФ).

- **ст. 8.6 Федерального закона от 29.12.2012 № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе»:** уполномоченный банк вправе приостановить операцию по отдельному счёту на **пять рабочих дней**; о приостановлении уведомляется головной исполнитель, который в течение двух рабочих дней сообщает об обоснованности либо необоснованности операции (ч. 1–4 ст. 8.6).
- Таможенные приостановления по счетам (ст. 17–18 Федерального закона от 03.08.2018 № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации...»).

Вывод по разделу 2. Если блокировка не связана с налоговым органом, следователем, таможней или гособоронзаказом (а при переводе 500 руб. между собственными счетами эти версии выглядят маловероятными, хотя версию с постановлением следователя по ст. 115.2 УПК РФ следует прямо проверить запросом), то применяются версии А, В или С, то есть блокировка является решением самого банка, основанным либо на антифрод-механизме Закона № 161-ФЗ, либо на Законе № 115-ФЗ, либо на правилах ДБО.

3. Правомерно ли полное блокирование доступа к счёту и ДБО при переводе средств между собственными счетами клиента

Существуют две конкурирующие позиции. Обе реально присутствуют в правоприменении, и выбор между ними зависит от конкретных обстоятельств, которые суд (или Банк России) будет устанавливать.

3.1. Позиция 1 (банковская, формально-разрешительная)

Содержание. Банк действовал не по собственному усмотрению, а во исполнение публично-правовой обязанности: при выявлении признаков перевода без добровольного согласия клиента оператор **обязан** приостановить использование ЭСП (ч. 11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ), а также вправе приостановить исполнение распоряжения на срок до двух рабочих дней (ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ). Перевод на счёт в другом банке относится к числу операций, которые системы антифрод-мониторинга кредитных организаций чаще всего расценивают как нетипичные (вывод средств «на себя» в сторонний банк, особенно после длительного «спокойного» периода или после поступления социальных выплат). Суды в подобных делах проверяют главным образом: (1) наличие признаков, установленных Банком

России; (2) соблюдение процедуры уведомления клиента; (3) отсутствие у клиента иных, законных оснований для распоряжения средствами; (4) наличие у оспариваемых действий иной законной цели, помимо причинения вреда (ст. 10 ГК РФ).

Условия применения. Позиция 1 применима, если банк докажет: блокировка основана на информации из базы данных Банка России (ст. 27 Закона № 161-ФЗ) или на сведениях МВД, либо на прямо предусмотренных признаках; клиент был своевременно уведомлён о приостановлении и о праве обратиться в Банк России (ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ); при этом клиенту была сохранена возможность распоряжаться средствами вне ДБО (см. раздел 5).

3.2. Позиция 2 (защитная, оспаривающая блокировку)

Аргумент 1. Перевод между собственными счетами по определению не является переводом без добровольного согласия клиента. Легальная конструкция ч. 11 ст. 9, ст. 27 Закона № 161-ФЗ и ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ описывает ситуацию, когда **перевод совершается не клиентом** (или клиент введён в заблуждение и совершает перевод под влиянием обмана, то есть его согласие не является добровольным). Когда клиент самостоятельно инициирует перевод с собственного счёта на собственный счёт в том же или другом банке, добровольность согласия презюмируется, и включение сведений о клиенте в базу данных Банка России, а равно полное приостановление использования ЭСП, требует доказывания того, что клиент действовал под влиянием третьих лиц. Именно на это рассчитана ч. 11.9 ст. 9 Закона № 161-ФЗ: банк **вправе самостоятельно** направить в Банк России мотивированное заявление об исключении сведений, если полагает их включение необоснованным. Если банк не воспользовался этим правом, а клиента лишил доступа — это его собственная ошибка, а не «объективная необходимость».

Аргумент 2. Приостановление использования ЭСП не равно приостановлению операций по счёту. В силу ст. 858 ГК РФ ограничение распоряжения денежными средствами на счёте допускается **только** при наложении ареста или при приостановлении операций по счёту **в случаях, прямо предусмотренных законом**. Исчерпывающий характер этих случаев подтверждается тем, что законодатель отдельно и детально урегулировал каждое из них: ст. 76 НК РФ, ст. 115.2 УПК РФ, ст. 8.6 Закона № 275-ФЗ, ст. 17–18 Закона № 289-ФЗ. Антифрод-приостановление ЭСП (ч. 11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ) в этот перечень не входит и по своей природе операций по счёту не приостанавливает. Следовательно, блокировка ЛК не должна лишать клиента возможности распорядиться средствами через отделение банка по бумажному

распоряжению (ст. 847, 854, 858, 848 ГК РФ). Если банк отказывает и в этом — налицо нарушение ст. 858 и 848 ГК РФ.

Аргумент 3. Соразмерность и злоупотребление правом. Полное блокирование доступа ко **всем** средствам на счёте, включая социальные выплаты, из-за перевода 500 руб. между собственными счетами клиента несоразмерно охраняемой цели (защита от хищения). Условие договора ДБО, позволяющее банку бессрочно и без соразмерности блокировать доступ, ущемляет права потребителя по сравнению с законом и в силу ст. 16 Закона № 2300-1 является недействительным; сами же действия могут быть квалифицированы как злоупотребление правом (п. 1 ст. 10 ГК РФ; п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»).

Аргумент 4. Отсутствие уведомления и разъяснения. Если банк не сообщил клиенту: (а) конкретное правовое основание приостановления; (б) срок, на который приостановлен доступ; (в) право подать заявление в Банк России об исключении сведений (ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ); (г) возможность получения средств в отделении, — это нарушение ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ и ст. 8, 10 Закона № 2300-1 (право потребителя на необходимую и достоверную информацию об услуге).

Аргумент 5. Бремя доказывания. В споре с потребителем бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на банке (п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»; ч. 1 ст. 56 ГПК РФ). Именно банк должен доказать, что перевод 500 руб. содержал признаки перевода без добровольного согласия и что блокировка ЛК была необходимой и достаточной мерой.

3.3. Практический вывод по разделу 3

- Если банк заблокировал **только ДБО/ЭСП**, но сохранил возможность распоряжения средствами через отделение, — блокировка с высокой вероятностью будет признана законной при доказанности признаков и соблюдении процедуры уведомления. Нарушение здесь может состоять лишь в несоблюдении обязанности информировать.
- Если банк заблокировал доступ ко всем средствам, не предложив альтернативного способа распоряжения (отделение, бумажное распоряжение), и сделал это из-за операции, инициированной самим клиентом между своими счетами, при отсутствии сведений из базы данных Банка России/МВД, — у клиента сильные позиции: нарушение ст. 848, 854,

858 ГК РФ, ст. 10 ГК РФ, ст. 16 и 10 Закона № 2300-1, с перспективой признания действий незаконными и взыскания убытков, процентов, компенсации морального вреда и штрафа (см. раздел 6).

- Промежуточная ситуация (сведения в базе Банка России действительно есть, но включены необоснованно) разрешается не в банке, а в Банке России и в суде по правилам ч. 11.8–11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ.

4. Срок 5 рабочих дней на рассмотрение документов: правомерен ли он и обязан ли банк разблокировать счёт ранее

4.1. Какие сроки установлены законом

Основание	Законный срок	Норма
Приостановление исполнения распоряжения по признакам перевода без согласия клиента	не более 2 рабочих дней	ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ
Уведомление клиента о приостановлении использования ЭСП и о праве обратиться в Банк России	незамедлительно	ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ
Рассмотрение Банком России заявления об исключении сведений из базы данных	не более 15 рабочих дней	ч. 11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ
Возобновление использования ЭСП при получении информации об исключении сведений	незамедлительно	ч. 11.11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ
Возмещение суммы операции, совершённой без добровольного согласия, после уведомления клиента	30 дней	ч. 12 ст. 9 Закона № 161-ФЗ
Рассмотрение межведомственной комиссией при Банке России заявления клиента (ПОД/ФТ)	не более 20 рабочих дней	п. 13.5 ст. 7 Закона № 115-ФЗ
Срок исполнения финансовой организацией запроса межведомственной комиссии	не менее 3 рабочих дней	п. 13.6 ст. 7 Закона № 115-ФЗ

Основание	Законный срок	Норма
Приостановление операций по счёту налоговым органом	до отмены, но не более 3 месяцев в календарном году	п. 5 ст. 76 НК РФ
Приостановление операций следователем (дознавателем) до решения об аресте	не более 10 суток	ч. 1 ст. 115.2 УПК РФ

Срок «5 рабочих дней на рассмотрение документов клиента никаким федеральным законом не установлен. Ни Закон № 161-ФЗ, ни Закон № 115-ФЗ, ни ГК РФ, ни Закон № 2300-1 такого срока для разрешения вопроса о разблокировке ДБО не содержат. Следовательно, это внутренний регламент банка (или его «сервисный стандарт»).

4.2. Позиция 1: 5 рабочих дней допустимы

Банк вправе установить во внутренних документах разумный срок проверки поступивших от клиента документов и сведений. Такой срок не является произвольным: он соотносим с 3 рабочими днями, предоставленными законом финансовой организации для ответа на запрос межведомственной комиссии (п. 13.6 ст. 7 Закона № 115-ФЗ), и с 2 рабочими днями, отведёнными на приостановление по ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ. До истечения этого срока у банка нет обязанности разблокировать доступ.

Практический вывод. Эта позиция убедительна только при трёх условиях: (1) блокировка основана на внутренних признаках, а не на сведениях из базы данных Банка России; (2) клиенту на эти 5 рабочих дней сохранена возможность получить средства в отделении (иначе блокировка несоразмерна); (3) банк одновременно довёл до клиента письменную информацию об основании и сроке.

4.3. Позиция 2: 5 рабочих дней неприменимы (или применимы с изъятиями)

Аргумент 1. Срок разблокировки не может определяться внутренним регламентом банка в отсутствие законного основания. Внутренний стандарт не может удлинять установленные законом сроки и не может служить основанием для сохранения ограничения, не предусмотренного законом (ст. 858 ГК РФ; ст. 16 Закона № 2300-1).

Аргумент 2. Если применён антифрод-механизм Закона № 161-ФЗ, банк вообще не «рассматривает документы клиента». По ч. 11 ст. 9 Закона №

161-ФЗ вопрос об исключении сведений решает **Банк России** (15 рабочих дней, ч. 11.10). Банк при этом обязан: незамедлительно уведомить клиента (ч. 11.8) и — при наличии оснований — сам направить мотивированное заявление (ч. 11.9). Клиент вправе подать заявление напрямую в Банк России или через банк (ч. 11.8). Следовательно, «5 рабочих дней» — это не тот срок, который определяет правовое положение клиента; определяющий срок — 15 рабочих дней Банка России, а при положительном решении — **незамедлительное** возобновление (ч. 11.11).

Аргумент 3. Обязанность разблокировать ранее возникает в следующих случаях: - если истёк двухдневный срок, установленный ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ, и операция так и не была исполнена и не была повторно приостановлена на законном основании; - если банк получил от Банка России информацию об исключении сведений либо сам подал мотивированное заявление по ч. 11.9 ст. 9 Закона № 161-ФЗ и основания отпали, — возобновление должно быть **незамедлительным** (ч. 11.11); - если банк не сообщил клиенту основание блокировки — сохранение ограничения становится произвольным и нарушает ст. 858 ГК РФ и ст. 10 ГК РФ; - если блокировка лишает клиента и его детей средств к существованию — это самостоятельное основание для вывода о несоразмерности и о злоупотреблении правом (п. 1 ст. 10 ГК РФ) независимо от внутренних регламентов.

Аргумент 4. Пятидневный срок не отменяет обязанности обеспечить доступ к средствам. Ожидание рассмотрения документов не может служить законным основанием для отказа в выдаче клиенту его собственных средств в кассе банка по паспорту при отсутствии ареста или приостановления операций по счёту в смысле ст. 858 ГК РФ.

Практический вывод. Ссылка банка на 5 рабочих дней сама по себе не делает блокировку незаконной, но: (а) не подтверждает её правомерность; (б) не отменяет обязанности банка объяснить основание и обеспечить клиенту возможность получить средства; (в) не продлевает сроки, установленные ч. 5.1 ст. 8 и ч. 11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ. Если в течение этого срока клиент будет лишён доступа и к средствам в отделении, действия банка подлежат оспариванию.

5. Вправе ли клиент получить средства (в том числе социальные выплаты) в период действия ограничений

5.1. Ключевое разграничение

Приостановление использования ЭСП (ч. 11 ст. 9 Закона № 161-ФЗ) **не является** приостановлением операций по счёту и **не является** арестом денежных средств. Ограничение распоряжения средствами на счёте допускается лишь в случаях, прямо предусмотренных законом (ст. 858 ГК РФ). Следовательно:

- зачисление социальных выплат на счёт не может быть остановлено — зачисление не является расходной операцией и не блокируется;
- клиент сохраняет право распорядиться средствами способом, не связанным с ЭСП: лично в отделении банка при предъявлении документа, удостоверяющего личность (ст. 847 ГК РФ), подав бумажное распоряжение (ст. 854 ГК РФ). Банк обязан совершать такие операции (ст. 848 ГК РФ);
- отказ банка выдать или перечислить средства по такому распоряжению при отсутствии ареста/приостановления операций по счёту в смысле ст. 858 ГК РФ даёт основания для применения ст. 856 ГК РФ (проценты по ст. 395 ГК РФ), ст. 15, 393 ГК РФ (убытки), ст. 15 Закона № 2300-1 (компенсация морального вреда), п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1 (штраф 50 %).

5.2. Социальные выплаты: что именно защищено

- Пенсия по инвалидности: ст. 21 Федерального закона от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» (выплата и доставка пенсии, право выбора организации, через которую производится выплата); социальная пенсия по инвалидности — Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».
- Ежемесячная денежная выплата (ЕДВ): Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».
- Детские пособия: Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»; единое пособие в связи с рождением и воспитанием ребёнка введено Федеральным законом от 21.11.2022 № 455-ФЗ; организационно-правовое обеспечение выплат — Федеральный закон от 14.07.2022 № 236-ФЗ «О Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации».

5.3. Практические способы защитить социальные выплаты

1. **Обратиться в отделение банка лично с паспортом и письменным заявлением о выдаче средств** (или о перечислении их на счёт в другом банке, где доступ не ограничен). Заявление подать в двух экземплярах, на втором — потребовать отметку о приёме с датой, временем, Ф.И.О. и подписью сотрудника.
2. Если банк отказывает в кассе — потребовать **письменный мотивированный отказ** с указанием конкретной нормы права и реквизитов документа, послужившего основанием. Отсутствие письменного отказа само по себе является нарушением ст. 8, 10 Закона № 2300-1.
3. Параллельно — **заявление в Банк России об исключении сведений** из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов без добровольного согласия клиента (ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ), в том числе через банк. Решение — в срок до 15 рабочих дней (ч. 11.10); отказ обжалуется в суд.
4. **Заявление в Социальный фонд России о смене доставочной организации** (ст. 21 Закона № 400-ФЗ) — например, о доставке пенсии через АО «Почта России» либо через банк, где доступ не ограничен. Это позволяет защитить средства к существованию независимо от спора с банком № 1.
5. **Заявление в Банк России** (интернет-приёмная) на действия кредитной организации: Банк России вправе дать обязательные для кредитной организации предписания (ст. 74 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)'). Обращение рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (общий срок — 30 дней).
6. **Жалоба в Роспотребнадзор** — в рамках надзора в области защиты прав потребителей (ст. 40 Закона № 2300-1).
7. **Обращение в прокуратуру** — ст. 10 (рассмотрение обращений), 26–27 (надзор) Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».

Важно про «средства к существованию». Лишение потребителя средств, за счёт которых он и его дети существуют, при одновременном отсутствии доступа к кассе и к дистанционному обслуживанию — это тот критерий, который позволяет квалифицировать действия банка как злоупотребление правом (п. 1 ст. 10 ГК РФ) и как нарушение ст. 16 Закона № 2300-1, независимо от того, была ли у банка формальная причина «заподозрить» операцию. Соразмерность меры — самостоятельный предмет судебной проверки.

6. Ответственность банка за неправомерное ограничение доступа к средствам

При признании действий банка незаконными клиент вправе требовать:

1. **Признания действий незаконными и обязанности банка возобновить доступ** — ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона № 2300-1.
2. **Убытков** — ст. 15, 393 ГК РФ; размер определяется с разумной степенью достоверности (п. 5 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»). К убыткам могут относиться в том числе: проценты/плата за вынужденное кредитование, расходы на почтовые отправления, юридические расходы, иные документально подтверждённые потери.
3. **Процентов** — ст. 856 ГК РФ (при невыполнении указаний клиента о перечислении или выдаче средств со счёта) в размере, предусмотренном ст. 395 ГК РФ.
4. **Компенсации морального вреда** — ст. 15 Закона № 2300-1. Достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя, независимо от возмещения имущественного вреда (п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).
5. **Штрафа в размере 50 %** от суммы, присуждённой в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).
6. Неустойки по ст. 28, 30 Закона № 2300-1 — применимость к отношениям по договору банковского счёта дискуссионна и зависит от того, будет ли суд рассматривать ограничение доступа как нарушение срока оказания услуги; в иске целесообразно заявлять это требование альтернативно.

Процессуальные преимущества потребителя: - подсудность по выбору истца (п. 2 ст. 17, ст. 29 Закона № 2300-1) — по своему месту жительства; - освобождение от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ); - бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на банке (п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17; ч. 1 ст. 56 ГПК РФ).

7. Порядок действий и обжалования: пошаговый алгоритм

Шаг 1. Собрать письменные доказательства (немедленно)

- Зафиксировать: дату и время перевода 500 руб., реквизиты обоих счетов, факт полной блокировки ЛК (скриншоты, тексты ошибок).
- Зафиксировать обращения на горячую линию: дату, время, номер обращения, длительность ожидания, факт сброса звонка. Само по себе непопадание в профильное подразделение — нарушение качества услуги, но не «блокировочное» нарушение; тем не менее фиксация важна как доказательство недоступности банка.
- Сохранить текст ответа банка по электронной почте (в нём указано «5 рабочих дней») — это ключевое письменное доказательство как основания, так и срока.

Шаг 2. Подать письменное заявление в банк

В заявлении указать: - требование назвать конкретное правовое основание приостановления (со ссылкой на нормы); - требование сообщить срок приостановления; - требование обеспечить возможность получения средств в отделении банка, включая социальные выплаты; - требование об исключении сведений из базы данных Банка России (ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ) либо, если применим Закон № 115-ФЗ, — о пересмотре решения (п. 13.4 ст. 7 Закона № 115-ФЗ); - предупреждение о последствиях ст. 856 ГК РФ, ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 13, 15, 16 Закона № 2300-1.

Заявление подать лично в двух экземплярах с отметкой о приёме либо направить заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

Шаг 3. Параллельно — заявление в Банк России

- Через интернет-приёмную Банка России: жалоба на действия банка и заявление об исключении сведений из базы данных (ч. 11.8, 11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ).
- Если имел место отказ в проведении операции в связи с Законом № 115-ФЗ и банк сообщил о невозможности устранения оснований, — заявление в межведомственную комиссию при Банке России (п. 13.5, 13.6 ст. 7 Закона № 115-ФЗ; срок рассмотрения — не более 20 рабочих дней).

Шаг 4. Обращение к финансовому уполномоченному

Возможно, если спор охватывается Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (ч. 1 ст. 2, ст. 15). Перечень организаций и категорий споров, подведомственных финансовому уполномоченному, периодически расширяется, поэтому перед обращением следует проверить актуальную редакцию ст. 2 Закона № 123-ФЗ; при сомнениях это направление используется как дополнительное, а не единственное.

Шаг 5. Роспотребнадзор и прокуратура

- Роспотребнадзор — жалоба на нарушение прав потребителя (ст. 40 Закона № 2300-1).
- Прокуратура — заявление о нарушении прав, в том числе социально незащищённого лица (ст. 10, 26, 27 Федерального закона № 2202-1).

Шаг 6. Суд

Исковое заявление (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона № 2300-1) с требованиями: 1) признать действия банка по блокированию доступа незаконными; 2) обязать банк возобновить использование ЭСП и доступ к ДБО; 3) обязать банк обеспечить выдачу/перечисление средств; 4) взыскать проценты по ст. 856, 395 ГК РФ; 5) взыскать убытки (ст. 15, 393 ГК РФ); 6) взыскать компенсацию морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-1); 7) взыскать штраф 50 % (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1).

К иску приложить переписку с банком, ответ о «5 рабочих днях», скриншоты, документы о социальных выплатах и о наличии детей (свидетельства о рождении, справки о составе семьи) — они прямо подтверждают несоразмерность ограничения.

Шаг 7. Если выяснится, что блокировка связана с постановлением следователя

Если банк представит постановление по ст. 115.2 УПК РФ (введена Федеральным законом от 31.07.2025 № 278-ФЗ), спор ведётся не с банком: обжалование — руководителю следственного органа, прокурору либо в суд в порядке ст. 125 УПК РФ. Срок такого приостановления — не более 10 суток, после чего должен решаться вопрос об аресте или об отмене меры.

8. Практические выводы по каждой версии

Версия А (антифрод по Закону № 161-ФЗ). Блокировка ЭСП формально законна только при наличии признаков, установленных Банком России, и при условии надлежащего уведомления клиента (ч. 11.8 ст. 9). Срок «5 рабочих дней» к этому механизму вообще не относится: вопрос решает Банк России в 15 рабочих дней (ч. 11.10), а возобновление происходит незамедлительно (ч. 11.11). Перевод между собственными счетами по общему правилу не является переводом без добровольного согласия клиента — значит, сведения в базе данных скорее всего включены необоснованно, и клиент вправе требовать их исключения, а банк был вправе (ч. 11.9 ст. 9) сам инициировать исключение.

Версия В (Закон № 115-ФЗ). Если банк отказал в операции, у клиента есть право представить документы (п. 13.4 ст. 7), а при сообщении о невозможности устранения оснований — право на обращение в межведомственную комиссию при Банке России (п. 13.5 ст. 7) с 20-дневным сроком рассмотрения. Пятидневный срок — внутренний, законом не установленный.

Версия С (правила ДБО + ГК РФ и Закон № 2300-1). Даже если условие о блокировке ДБО включено в правила, оно не может применяться так, чтобы полностью лишить потребителя средств к существованию: ст. 858 ГК РФ допускает ограничение распоряжения средствами только в прямо названных законом случаях, а ст. 16 Закона № 2300-1 делает недействительными условия, ущемляющие права потребителя. Полная блокировка из-за перевода 500 руб. между своими счетами несоразмерна (п. 1 ст. 10 ГК РФ).

Версия D (публично-правовые блокировки). При переводе 500 руб. между собственными счетами эти версии маловероятны, но их нужно прямо исключить запросом в банк: налоговое приостановление (ст. 76 НК РФ, не более 3 месяцев в году), постановление следователя (ст. 115.2 УПК РФ, не более 10 суток), таможенное приостановление (ст. 17–18 Закона № 289-ФЗ), приостановление по гособоронзаказу (ст. 8.6 Закона № 275-ФЗ).

Итог по главному практическому вопросу. Оставить клиента и её детей без средств к существованию на 5 рабочих дней, не объяснив правовое основание и не обеспечив возможность получить деньги в отделении, — это, по совокупности, нарушение ст. 848, 854, 858 ГК РФ, ст. 10 ГК РФ, ст. 10 и 16 Закона № 2300-1, а также ч. 11.8 ст. 9 Закона № 161-ФЗ (неразъяснение права на обращение в Банк России). Каждый из этих выводов подлежит судебной проверке, но бремя доказывания законности своих действий лежит на банке (п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

9. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Кодексы и федеральные законы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая: ст. 10 (злоупотребление правом), ст. 15 (возмещение убытков), ст. 393 (обязанность должника возместить убытки), ст. 395 (ответственность за неисполнение денежного обязательства).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая: ст. 845, 847, 848, 849, 854, 855, 856, 857, 858, 859 (договор банковского счёта, распоряжение средствами, ограничение распоряжения, ответственность банка).
3. Налоговый кодекс Российской Федерации, часть первая: ст. 76 (приостановление операций по счетам налогоплательщика в банке); ст. 333.36 (льготы по государственной пошлине для потребителей).
4. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации: ст. 115.2 (приостановление операций с денежными средствами; введена Федеральным законом от 31.07.2025 № 278-ФЗ), ст. 125 (судебный порядок рассмотрения жалоб).
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: ст. 56 (обязанность доказывания).
6. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 8, 10 (информация), ст. 13 (ответственность, штраф 50 %), ст. 15 (моральный вред), ст. 16 (недействительность условий, ущемляющих права потребителя), ст. 17, 29 (подсудность), ст. 28, 30 (сроки и неустойка), ст. 40 (полномочия Роспотребнадзора).
7. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»: ст. 7, ст. 8 (ч. 5.1–5.3), ст. 9 (ч. 11–11.11, ч. 12), ст. 27 (база данных Банка России).
8. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»: ст. 7 (п. 11, 12, 13.4, 13.5, 13.6).
9. Федеральный закон от 27.06.2018 № 167-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части противодействия хищению денежных средств».
10. Федеральный закон от 24.07.2023 № 369-ФЗ (изменения в ст. 9 Закона № 161-ФЗ; основная часть положений применяется с 25.07.2024).
11. Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»: ст. 8.1, 101 (сохранение средств, на которые не может быть обращено взыскание, — по аналогии).
12. Федеральный закон от 29.12.2012 № 275-ФЗ «О государственном оборонном заказе»: ст. 8.6 (приостановление операций по отдельному счёту).
13. Федеральный закон от 03.08.2018 № 289-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»: ст. 17–18 (приостановление операций по счетам).
14. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»: ст. 74 (обязательные предписания кредитным организациям).
- 15.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 16. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»: ст. 10, 26, 27. 17. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»: ст. 2, 15. 18. Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях»: ст. 21 (выплата и доставка пенсии). 19. Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации». 20. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи». 21. Федеральный закон от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей». 22. Федеральный закон от 21.11.2022 № 455-ФЗ (единое пособие в связи с рождением и воспитанием ребёнка). 23. Федеральный закон от 14.07.2022 № 236-ФЗ «О Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации».

Акты Банка России 24. Признаки осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, устанавливаемые Банком России и размещаемые на его официальном сайте (ч. 5.1 ст. 8 Закона № 161-ФЗ); порядок направления и рассмотрения заявлений об исключении сведений из базы данных Банка России (ч. 11.8–11.10 ст. 9 Закона № 161-ФЗ). Актуальную редакцию необходимо сверять на официальном сайте Банка России, поскольку указанные акты регулярно обновляются.

Судебная практика 25. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 28 (бремя доказывания на исполнителе), п. 45 (моральный вред), п. 46 (штраф 50 %). 26. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств»: п. 5, 12 (определение размера убытков). 27. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»: п. 1 (злоупотребление правом по ст. 10 ГК РФ).

Оговорка о пределах точности. Изложенные выводы сделаны по описанию ситуации без ознакомления с документами (правилами ДБО конкретного банка, текстом уведомления о приостановлении, реквизитами заявления в Банк России). Редакция законов, подзаконных актов Банка России и перечень категорий споров, подведомственных финансовому уполномоченному, подлежат проверке на дату обращения. В случае выявления, что банк действовал на основании постановления следователя (ст. 115.2 УПК РФ) либо

решения налогового органа (ст. 76 НК РФ), применяемая процедура обжалования изменяется — спор переносится в соответствующую публично-правовую плоскость.

