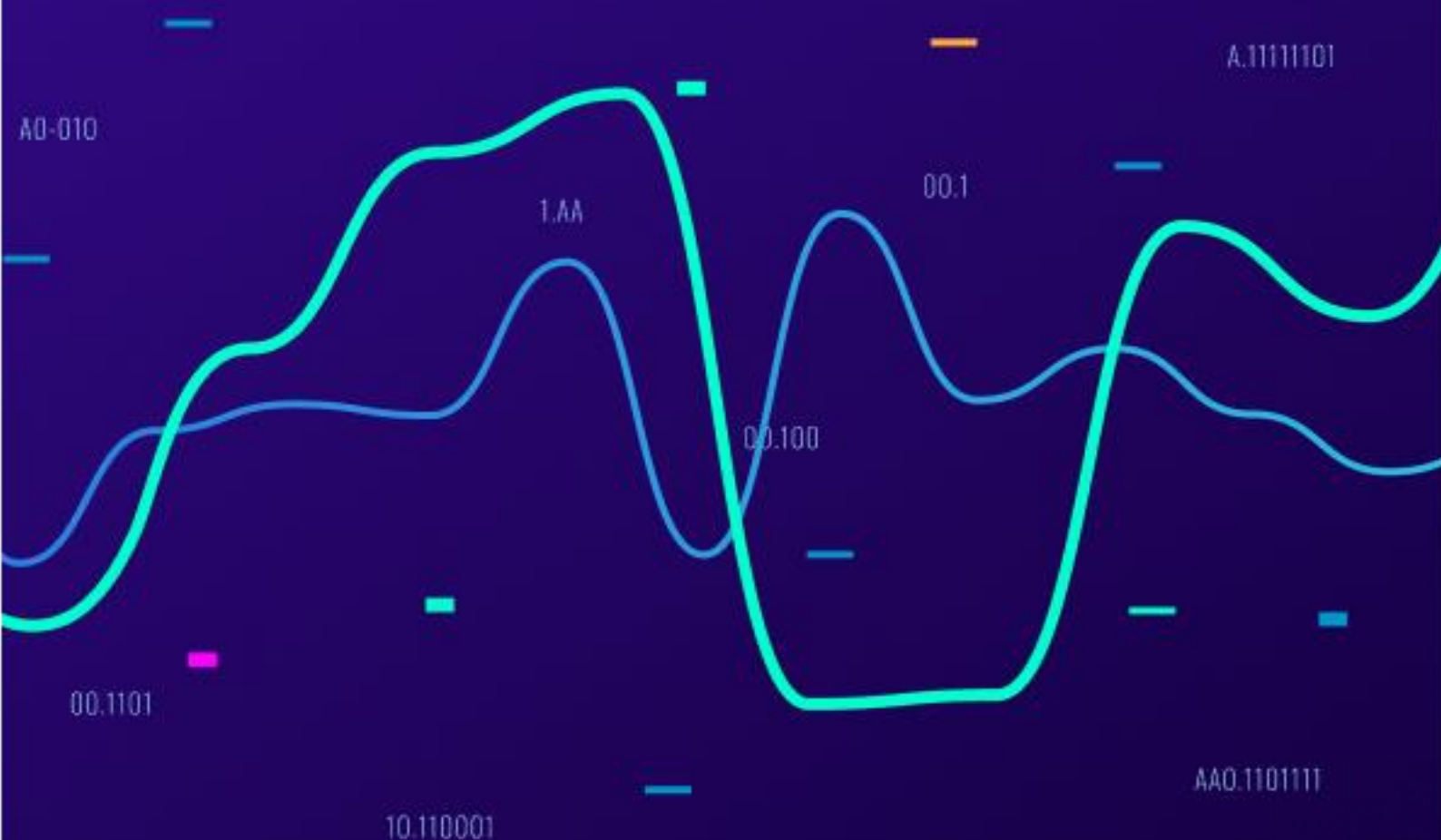


Руководство по контрольным показателям риска информационной безопасности, связанным с операциями без согласия клиентов



Почему это важно?

- Пристальное внимание Банка России нацелено на проблему роста мошенничества в отношении клиентов кредитных организаций.
- С 01.01.2023 вступила в силу новая редакция Положения о требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе № 716-П, которая расширила перечень контрольных показателей риска информационной безопасности, нацеленных на контроль уровня мошенничества при осуществлении переводов, а также мониторинг эффективности антифрод-системы банков.
- С 01.01.2023 вступила в силу новая редакция указаний N 6060-У по методике составления отчетной формы 0403203 «Сведения о событиях, связанных с нарушением защиты информации при осуществлении переводов денежных средств», используемой в расчете указанных показателей.
- 30.11.2023 были выпущены «Методические рекомендации по установлению целевых значений и расчету фактических значений количественных контрольных показателей уровня риска информационной безопасности, связанных с осуществлением перевода денежных средств без согласия клиента, а также установлению пороговых значений и расчету фактических значений ключевых индикаторов риска информационной безопасности» N 17-МР, оставляющие часть методологических вопросов открытыми.

Настоящее руководство создано для того, чтобы облегчить понимание новых контрольных показателей риска информационной безопасности, описать их связь между собой, дать четкий алгоритм расчета, указать на возможные ошибки при их подготовке, обозначить места в методологии, требующие дополнительного уточнения в дальнейшем регулятором.

Какие контрольные показатели рассматриваются в руководстве?

Для упрощения работы с контрольными показателями введем условные коды, соответствующие порядку следования в Приложение 1 к Положению 716-П п.1.2.1. «Количественные контрольные показатели риска информационной безопасности».

Так, например, показатель *«отношение суммы денежных средств, по которой получены уведомления, связанные с осуществлением перевода денежных средств без согласия клиента, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к общей сумме переводов денежных средств за этот же период (контрольное значение должно быть не более 0,005 процента, сигнальное значение - не более 0,002 процента)»* идет шестым по счету в п.1.2.1, поэтому присвоим ему код «КПИБ_6».

В Таблице 1 представлены краткие наименования показателей и их суть. Подробное сопоставление формулировок из 716-П с краткими наименованиями приведены в Приложении.

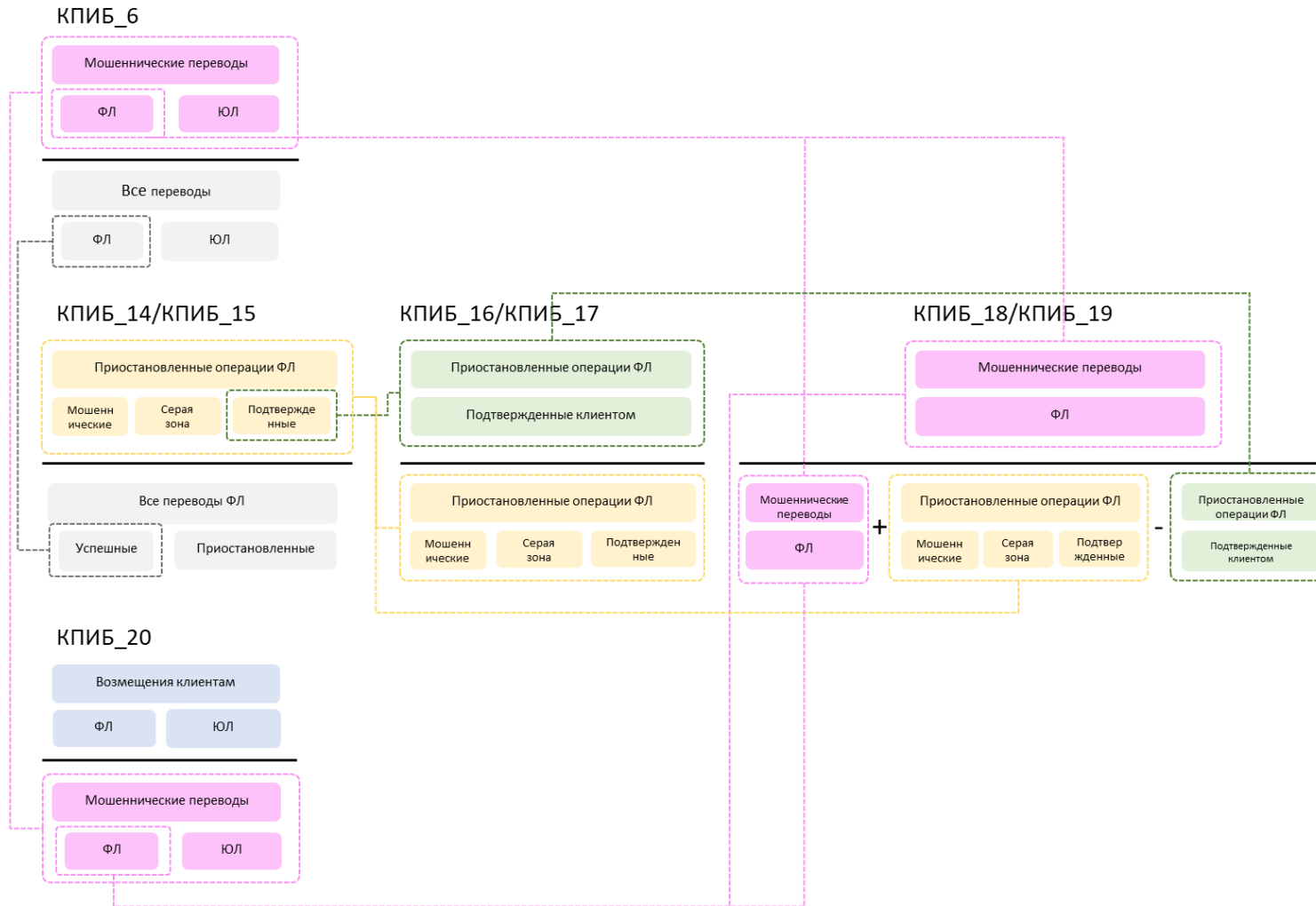
Таблица 1

Код	Краткое наименование	Суть показателя
КПИБ_6	Сумма переводов без согласия клиентов банка к общей сумме переводов	Доля операций без согласия среди всех переводов физических и юридических лиц
КПИБ_14	Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общему количеству переводов	Доля отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общего количества операций по переводу денежных средств клиентов – физических лиц
КПИБ_15	Сумма подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общей сумме переводов	Доля суммы отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общей суммы операций по переводу денежных средств клиентов – физических лиц
КПИБ_16	Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к количеству переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка	Доля ложно отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общего количества отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию - подозрительных переводов физических лиц
КПИБ_17	Сумма подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к сумме переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка	Доля суммы ложно отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общей суммы отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц
КПИБ_18	Количество переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных банком, к количеству переводов физических лиц без их согласия	Количество ложно пропущенных операций без согласия клиентов-физических лиц к общему количеству операций без согласия, как заявленных клиентами, так и подозрительных операций, по которым не было получено подтверждения клиента
КПИБ_19	Сумма переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных банком, к сумме переводов физических лиц без их согласия	Сумма ложно пропущенных операций без согласия клиентов-физических лиц к общей сумме операций без согласия, как заявленных клиентами, так и подозрительных операций, по которым не было получено подтверждения клиента
КПИБ_20	Сумма возмещений клиентам по переводам без их согласия к сумме переводов без согласия клиентов банка	Доля выплаченных возмещений от общей суммы претензий по операциям без согласия клиентов физических и юридических лиц

Как связаны контрольные показатели?

Ниже представлена схема взаимосвязей контрольных показателей между собой, дающая ответ на вопрос «Почему важно рассматривать контрольные показатели в совокупности?».

Схема 1



КПИБ_6. Сумма переводов без согласия клиентов банка к общей сумме переводов

Показатель измеряет долю суммы операций без согласия среди всех переводов **физических и юридических лиц** – клиентов банка.

Числитель – сумма двух слагаемых:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – сумма исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

” **Примечание:**

- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.
- Дополнительные разъяснения Банка России по квартальной форме отчетности 0403203 от 17.04.2023 предписывают учет операций без согласия клиентов других банков в 9 виде 9 типа «Без открытия счета», но это противоречит указанию 6470-У, имеющему большую юридическую силу. Методология, определенная в действующей законодательной базе, требует уточнения и приведения к единству.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 14 - исполненные операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, заявленные как операции без согласия.

🗨 **Важно!**

- Исключаются операции между своими счетами в рамках одной кредитной организации, выдачи наличных, пополнения.
- Комиссии к операциям должны быть учтены вместе с заявленными операциями без согласия.

Знаменатель:

🗨 **Важно! Возможно использование двух методов расчета знаменателя:**

- Исторически сложившийся подход, учитывающий только успешные операции согласно определению, данному в 716-П - «к общей сумме переводов денежных средств», все данные берутся из квартальных форм отчетности 0409250 «Сведения об операциях с использованием платежных карт и инфраструктуре, предназначенной для совершения с использованием и без использования платежных карт операций выдачи (приема) наличных денежных средств и платежей за товары (работы, услуги)» и 0409251 «Сведения о счетах клиентов и платежах, проведенных через кредитную организацию (её филиал)».
- С 01.01.2024 формы регуляторной отчетности 0409250 и 0409251 заменяются на формы 0409264 «Сведения об электронных средствах платежа и операциях с их использованием» и 0409265 «Сведения о счетах клиентов кредитной организации и переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией, а также о деятельности банковских платежных агентов (субагентов)» соответственно. Методология расчета с использованием новых форм будет уточнена до 30.04.2024.
- Новый подход, закреплённый в 17-МР, дополнительно учитывает неуспешные операции, отклоненные антифрод-системой. Все данные берутся из квартальной формы отчетности 0403203 «Сведения о событиях, связанных с нарушением защиты информации при осуществлении переводов денежных средств».

Первый подход до 01.01.2024 – только успешные операции, сумма пяти слагаемых:

ф.0409250, Раздел 1 «Сведения о платежах за товары (работы, услуги) и получении наличных денег с использованием платежных карт, эмитированных кредитной организацией», Столбец 14 («Безналичные операции», «Всего», «Сумма, тыс. руб»), сумма значений из строк «Итого по физическим лицам» (Подраздел 1. Физические лица) - **Сумма безналичных операций по картам, эмитированных вашим банком физическим лицам.**

+

ф.0409250, Раздел 1 «Сведения о платежах за товары (работы, услуги) и получении наличных денег с использованием платежных карт, эмитированных кредитной организацией», Столбец 14 («Безналичные операции», «Всего», «Сумма, тыс. руб»), сумма значений из строк «Итого по юридическим лицам» (Подраздел 2. Юридические лица) – **сумма безналичных операции по картам, эмитированным вашим Банком юридическим лицам.**

+

ф.0409251, Раздел 2 «Сведения о платежах в разрезе форм безналичных расчетов», Подраздел 2.2 «Сведения о платежах клиентов - физических лиц», сумма значений Столбца 5 «Сумма, тыс. руб., в рублях» и Столбца 6 «Сумма, тыс. руб., в иностранной валюте» из строк «2.2.1 платежными поручениями, из них:», «2.2.2 по аккредитиву, из них:», «2.2.3 платежными требованиями, из них:», «2.2.4 инкассовыми поручениями, из них:», «2.2.5 чеками», «2.2.6 банковскими ордерами, из них:» – **платежи физических лиц.**

+

ф.0409251, Раздел 2 «Сведения о платежах в разрезе форм безналичных расчетов», Подраздел 2.1. «Сведения о платежах клиентов, являющихся юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и лицами, занимающимися частной практикой», сумма значений Столбца 5 «Сумма, тыс. руб., в рублях» и Столбца 6 «Сумма, тыс. руб., в иностранной валюте» из строк «2.1.1 платежными поручениями, из них:», «2.1.2 по аккредитиву, из них:», «2.1.3 платежными требованиями, из них:», «2.1.4 инкассовыми поручениями, из них:», «2.1.5 чеками», «2.1.6 банковскими ордерами, из них:» – **платежи юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и лиц, занимающихся частной практикой.**

+

ф.0409251, Раздел 2 «Сведения о платежах в разрезе форм безналичных расчетов», Подраздел 2.4, сумма значений Столбца 5 «Сумма, тыс. руб., в рублях» и Столбца 6 «Сумма, тыс. руб., в иностранной валюте» из строки «2.4 Сведения о переводах денежных средств без открытия банковского счета плательщика - физического лица, всего, в том числе проведенных» – **платежи физических лиц без открытия банковского счета.**



Типовые ошибки:

- Использование данных из Раздела 3 формы 0409250, отражающего операции по эквайрингу, приводит к завышению значения знаменателя и занижению истинного значения показателя.
- Использование данных из столбцов 7 и 8 Раздела 1 формы 0409250, отражающих все платежи, включая операции по получению наличных денег, а не только безналичные операции, приводит к завышению значения знаменателя и занижению истинного значения показателя.



Важно!

С 01.01.2024 формы отчетности 0409250 и 0409251 должны быть заменены новыми формами отчетности 0409264 и 0409265.

Первый подход начиная с 01.01.2024 – только успешные операции, сумма четырех слагаемых:

ф.0409264, Раздел 2 «Сведения об операциях, совершенных с использованием платежных карт», Столбец 14 («Сумма, тыс. руб») все коды вида операций (графа 8) кроме 1 «Снятие наличных денежных средств» -- сумма безналичных операций по картам, эмитированных вашим банком по **физическим и юридическим лицам**.

+

ф.0409265, Раздел 1 «Сведения о счетах клиентов кредитной организации и переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией», Подраздел 1.2. «Сведения о переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией», значение столбца 16 «Сумма переводов, тыс. руб.» для операций с кодом категории плательщика 1 «Физическое лицо» исключая внутренние платежи между клиентами внутри Банка, совершаемые без использования счетов межфилиальных расчетов (код «1 Внутрибанковские переводы» в графе 8) – платежи **физических лиц**.

+

ф.0409265, Раздел 1 «Сведения о счетах клиентов кредитной организации и переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией», Подраздел 1.2. «Сведения о переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией», значение столбца 16 «Сумма переводов, тыс. руб.» для операций с кодом категории плательщика 2 «ЮЛ», 3 «ИП, иные лица» исключая внутренние платежи между клиентами внутри Банка – платежи **юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и лиц, занимающихся частной практикой**.

+

ф.0409265, Раздел 1 «Сведения о счетах клиентов кредитной организации и переводах денежных средств, проведенных кредитной организацией», Подраздел 1.3 «Переводы без открытия банковского счета плательщика - физического лица», значение столбца 8 «Сумма переводов, тыс. руб.» – платежи **физических лиц** без открытия банковского счета.



Типовые ошибки:

- Использование данных из Раздела 3 формы 0409264, отражающего операции по эквайрингу, приводит к завышению значения знаменателя и занижению истинного значения показателя.

Второй подход (17-МР) – разница всех операций включая неуспешные операции, отклоненные или приостановленные антифрод-системой **И** операций, отклоненных или приостановленных антифрод-системой, **ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ** отклоненных или приостановленных операций, подтвержденных пользователем как легитимные **И** приостановленных операций, проведенных по истечению срока ожидания подтверждения пользователя:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 1 – все операции по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, включая все успешные операции и подозрительные операции, не принятые к исполнению из-за воздействия антифрод-системы.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 1 – все операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, включая все успешные операции и подозрительные операции, не принятые к исполнению из-за воздействия антифрод-системы.

—

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – подозрительные операции по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, отклоненные или приостановленные антифрод-системой.

—

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 2 – подозрительные операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, отклоненные или приостановленные антифрод-системой.

+

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 3 – подозрительные операции по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, отклоненные или приостановленные антифрод-системой и впоследствии подтвержденные пользователем как легитимные.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 3 – подозрительные операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, отклоненные или приостановленные антифрод-системой и впоследствии подтвержденные пользователем как легитимные.

+

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 4 – подозрительные операции по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, приостановленные антифрод-системой и возобновленные по истечению 2 рабочих дней в связи с отсутствием подтверждения пользователя.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 4 – подозрительные операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, приостановленные антифрод-системой и возобновленные по истечению 2 рабочих дней в связи с отсутствием подтверждения пользователя.

Важно! Методологический вопрос, требующий дополнительного уточнения

- Обычно, при вычислении 1 вида операций квартальной формы отчетности 0403203 используются те же данные из форм отчетности 0409250 и 0409251 / 0409264 и 0409265, по сути это одни и те же данные – количество и сумма операций всех клиентов банка.
- Возможно, формула, определенная в 17-МР, не учитывает некоторых нюансов проведения операции при воздействии на нее антифрод-системы. Операция может быть сначала отклонена антифрод-системой (и войдет в подмножество операций второго вида как неуспешная), либо приостановлена антифрод-системой и отклонена пользователем (также войдет в подмножество операций второго вида как неуспешная), а затем подтверждена пользователем как легитимная (и войдет в подмножество операций третьего вида как неуспешная ошибочно заблокированная). При расчете по рекомендованной формуле знаменатель будет учитывать неуспешные операции, подтвержденные пользователем как легитимные, хотя по факту эти операции не были исполнены. Это приведет к завышению значения знаменателя и занижению истинного значения показателя.
- С 25.07.2024 подозрительные операции по переводу денежных средств, приостановленные антифрод-системой, должны отклоняться по истечению 2 рабочих дней при отсутствии подтверждения пользователя. С этого момента операции 4 вида формы 0403203 будут содержать в себе неуспешные операции. Методологический подход должен быть изменен в соответствии с запланированным изменением указания 6470-У.

Типовые ошибки:

Некорректный расчет 1 вида операций без исключения неуспешных операций, не имеющих признаков подозрительных (неуспешные не из-за воздействия антифрод-системы).

Общая информация по Контрольным показателям 14-19

Важно! Контрольные показатели 14-19 рассчитываются:

- только для операций физических лиц;
- включая операции юридических лиц индивидуальных предпринимателей и по корпоративным картам, выданным физическим лицам;
- без учета операций 9 типа 2 раздела формы 0403203 (операции физических лиц «без открытия счета») – эта рекомендация дана в 17-МР и требует дополнительных разъяснений;
- исключая выдачу наличных из числителя и знаменателя, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

КПИБ_14. Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общему количеству переводов

По сути показатель отражает уровень «трения», создаваемого клиенту антифрод-системой банка. Это доля отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общего количества операций по переводу денежных средств клиентов – **физических лиц**.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – количество операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.).



Примечание:

Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.



Типовые ошибки:

Учитываются не все виды воздействия антифрод-системы .

Знаменатель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 1 – количество всех операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, включая все успешные операции и подозрительные операции, не принятые к исполнению из-за воздействия антифрод-системы.



Примечание:

Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.



Типовые ошибки:

- *Использование оборота по юридическим лицам в дополнение к обороту по физическим лицам.*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без учета приостановленных операций, впоследствии ставших неуспешными.*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без исключения операций, впоследствии ставших успешными (задвоение).*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без исключения неуспешных операций, не имеющие признаков подозрительных (неуспешные не из-за воздействия антифрод-системы).*

КПИБ_15. Сумма подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общей сумме переводов

По сути показатель отражает уровень «трения», создаваемого клиенту антифрод-системой банка. Это доля суммы отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов физических лиц от общей суммы операций по переводу денежных средств клиентов – **физических лиц**.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – сумма операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.).

” Примечание:

Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

▲ Типовые ошибки:

Учитываются не все виды воздействия антифрод-системы.

Знаменатель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 1 – сумма всех операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, включая все успешные операции и подозрительные операции, не принятые к исполнению из-за воздействия антифрод-системы.

” Примечание:

Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

▲ Типовые ошибки:

- *Использование оборота по юридическим лицам в дополнение к обороту по физическим лицам.*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без учета приостановленных операций, впоследствии ставших неуспешными.*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без исключения операций, впоследствии ставших успешными (задвоение).*
- *Некорректный расчет 1 вида операций без исключения неуспешных операций, не имеющие признаков подозрительных (неуспешные не из-за воздействия антифрод-системы).*

КПИБ_16. Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к количеству переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка

Показатель отражает уровень ошибок антифрод-системы при срабатывании (false positive rate). Это доля ложно отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов **физических лиц** от общего количества отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию – подозрительных переводов **физических лиц**.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 3 – количество операции **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.), по которым клиент подтвердил операцию как легитимную.



Типовые ошибки:

- Операция не заявленная как операция без согласия приравнивается к операции, подтвержденной пользователем. Серая зона не должна учитываться при расчёте числителя;
- Не учитываются отклонённые неуспешные операции, подтвержденные пользователем как легитимные.



Примечание:

- В случае нахождения реквизитов перевода в черных списках Фид-Антифрод АСОИ ФинЦЕРТ оператор по переводу денежных средств обязан приостановить исполнение операции. Впоследствии клиент может подтвердить такие операции как легитимные. По сути данные срабатывания характеризуют качество наполнения списков всеми участниками инфообмена, а не точность срабатываний антифрод-системы банка. Возможность исключения таких срабатываний требует дополнительного согласования с регулятором.
- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

Знаменатель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – количество операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.).



Примечание:

- Знаменатель КПИБ_16 = числитель КПИБ_14.
- Факт успешного ввода пользователем кода из СМС-сообщения/прохождения биометрической аутентификации и другие варианты являются подтверждением приостановленной операции.
- Предлагаем учитывать подтверждение операции на дату отчетности, чтобы отклонение и приостановка операций, сначала подтвержденных пользователем, находящимся под воздействием

мошенников, как легитимных, а затем заявленных как операции без согласия, не расценивалось в качестве ошибки антифрод-системы – по сути, срабатывание антифрод-системы было верным.

- *Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.*

КПИБ_17. Сумма подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к сумме переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка

Показатель отражает уровень ошибок антифрод-системы при срабатывании (false positive rate). Это доля суммы ложно отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию подозрительных переводов **физических лиц** от суммы всех отклоненных, приостановленных или отправленных на дополнительную аутентификацию – подозрительных переводов **физических лиц**.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 3 – сумма операции **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.), по которым клиент подтвердил операцию как легитимную.



Типовые ошибки:

- Операция не заявленная как операция без согласия приравнивается к операции, подтвержденной пользователем. Серая зона не должна учитываться при расчёте числителя;
- Не учитываются отклонённые неуспешные операции, подтвержденные пользователем как легитимные.



Примечание:

- В случае нахождения реквизитов перевода в черных списках Фид-Антифрод АСОИ ФинЦЕРТ оператор по переводу денежных средств обязан приостановить исполнение операции. Впоследствии клиент может подтвердить такие операции как легитимные. По сути данные срабатывания характеризуют качество наполнения списков всеми участниками инфообмена, а не точность срабатываний антифрод-системы банка. Возможность исключения таких срабатываний требует дополнительного согласования с регулятором.
- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

Знаменатель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – сумма операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.).



Примечание:

- Знаменатель КПИБ_17 = числитель КПИБ_15.
- Факт успешного ввода пользователем кода из СМС сообщения/прохождения биометрической аутентификации и другие варианты являются подтверждением приостановленной операции
- Предлагаем учитывать подтверждение операции на дату отчетности, чтобы отклонение и приостановка операций, сначала подтвержденных пользователем, находящимся под воздействием мошенников, как легитимных, а затем заявленных как операции без согласия, не расценивалось в качестве ошибки антифрод-системы – по сути срабатывание антифрод-системы было верным.

- *Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.*

КПИБ_18. Количество переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных Банком, к количеству переводов физических лиц без их согласия

По сути показатель отражает долю пропущенных мошеннических переводов. Количество ошибочно пропущенных операций без согласия клиентов – **физических лиц** к общему количеству операций без согласия, как заявленных клиентами, так и подозрительных операций, по которым не было получено подтверждения клиента.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – количество исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

” Примечание:

- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.
- В 17-МР рекомендовано учитывать только 5 вид операций (операции без согласия, по которым клиент успел обратиться в срок «не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции» согласно части 11 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ, и может рассчитывать на выплату возмещения). Предлагаем придерживаться консервативного подхода и учитывать весь объем операций (9 вид аналогично КПИБ_6, КПИБ_20).

Знаменатель – составное значение:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – количество исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

+

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – количество операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.)

” Примечание:

Является числителем КПИБ_14.

—

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 3 – количество операции **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.), по которым клиент подтвердил операцию как легитимную.

” Примечание:

Является числителем КПИБ_16.

” **Примечание:**

- *Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.*

▲ **Типовые ошибки:**

- *Операция, приостановленная антифрод-системой и затем подтвержденная пользователем и успешно проведенная, не должна быть учтена дважды в знаменателе как без согласия и как приостановленная антифрод-системой. Случай, когда клиент подтвердил приостановленную операцию, а в последствии заявил, что операция была мошенническая.*
- *Некорректный расчёт знаменателя без учета приостановленных или отклоненных подозрительных операций, не подтвержденных клиентом ни как операция без согласия, ни как легитимная операция (то есть без учета «серой зоны»). Определение всего объема операций без согласия дано непосредственно в 716-П: «При расчете количественного контрольного показателя уровня риска информационной безопасности, указанного в абзаце девятнадцатом настоящего подпункта, кредитная организация (головная кредитная организация банковского группы) определяет количество операций по переводу денежных средств без согласия клиента – физического лица как сумму количества операций по переводу денежных средств, в отношении которых кредитная организация не приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ и по которым получены уведомления от клиентов – физических лиц об использовании электронного средства платежа без их согласия, в том числе в соответствии с частью 11 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ, и количества операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента – физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за исключением случаев, когда получены подтверждения клиентов – физических лиц о направлении распоряжения о совершении операции по переводу денежных средств с их согласия и (или) получены от клиентов – физических лиц подтверждения возобновления исполнения распоряжений в соответствии с частью 5.3 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ.»*

КПИБ_19. Сумма переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных Банком, к сумме переводов физических лиц без их согласия

По сути показатель отражает долю пропущенных мошеннических переводов. Сумма ошибочно пропущенных операций без согласия клиентов – **физических лиц** к сумме всех операций без согласия, как заявленных клиентами, так и подозрительных операций, по которым не было получено подтверждения клиента.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – сумма исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

” Примечание:

- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.
- Является частью числителя КПИБ_6 (только по физическим лицам).
- В 17-МР рекомендовано учитывать только 5 вид операций (операции без согласия, по которым клиент успел обратиться в срок «не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции» согласно части 11 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ, и может рассчитывать на выплату возмещения). Предлагаем придерживаться консервативного подхода и учитывать весь объем операций (9 вид аналогично КПИБ_6, КПИБ_20).

Знаменатель – составное значение:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – сумма исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

+

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 2 – сумма операций **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.)

” Примечание:

Является числителем КПИБ_15.

—

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 3 – сумма операции **физических лиц** – клиентов банка, имеющих признаки подозрительной операции и отклоненных или приостановленных антифрод-системой. Следует рассматривать все реакции антифрод-системы: отклонение операции, приостановка операции, запрос дополнительных методов аутентификации (смс, биометрия, контрольный вопрос, 3d secure и т.д.), по которым клиент подтвердил операцию как легитимную.

” **Примечание:**
Является числителем КПИБ_17.

” **Примечание:**
Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ.

▲ Типовые ошибки:

- *Операция, приостановленная антифрод-системой и затем подтвержденная пользователем и успешно проведенная, не должна быть учтена дважды в знаменателе как без согласия и как приостановленная антифрод-системой. Случай, когда клиент подтвердил приостановленную операцию, а в последствии заявил, что операция была мошенническая.*
- *Некорректный расчёт знаменателя без учета приостановленных или отклоненных подозрительных операций, не подтвержденных клиентом ни как операция без согласия, ни как легитимная операция (то есть без учета «серой зоны»). Определение всего объема операций без согласия дано непосредственно в 716-П: «При расчете количественного контрольного показателя уровня риска информационной безопасности, указанного в абзаце двадцатом настоящего подпункта, кредитная организация (головная кредитная организация банковского группы) определяет сумму денежных средств по операциям по переводу денежных средств без согласия клиента – физического лица как сумму денежных средств по операциям по переводу денежных средств, в отношении которых кредитная организация не приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ и по которым получены уведомления от клиентов – физических лиц об использовании электронного средства платежа без их согласия, в том числе в соответствии с частью 11 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ, и денежных средств по операциям, соответствующим признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента – физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за исключением случаев, когда получены подтверждения клиентов – физических лиц о направлении распоряжения о совершении операции по переводу денежных средств с их согласия и (или) получены от клиентов – физических лиц подтверждения возобновления исполнения распоряжений в соответствии с частью 5.3 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ.»*

КПИБ_20. Сумма возмещений клиентам по переводам без их согласия к сумме переводов без согласия клиентов Банка

Показатель отражает долю выплат клиентам **физическим и юридическим лицам** по претензиям, связанным с операциями без согласия по отношению к общей сумме претензий.

Числитель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 7 – возмещения по претензиям, связанным с переводами денежных средств **физических лиц**.

▲ Типовые ошибки:

- Включение операций раздела 2 вида 8 («Операции по переводу денежных средств, по которым осуществлено возмещение клиентам - физическим лицам, в случае если оператор по переводу денежных средств не исполнил обязанность по информированию клиентов о совершенных операциях в соответствии с частью 4 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 27, ст. 3872)») является ошибочным, так как операции 2 раздела формы 0403203 вида 8 являются подмножеством операций вида 7.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 13 – возмещения по претензиям, связанным с переводами денежных средств **юридических лиц**.

” Примечание:

- Согласно разъяснениям по форме 0403203, в показатель должны включаться все возмещения клиентам: программа лояльности, отмена / возврат денежных средств, приостановленных на стороне другого оператора или мерчанта и т.д.
- В 17-МР рекомендовано не учитывать операций 9 типа («без открытия счета»). Предлагаем придерживаться консервативного подхода и учитывать все типы операций аналогично КПИБ_б.

Знаменатель:

ф.0403203, Раздел 2, Тип = Все, Вид = 9 – сумма исполненных операций по переводу денежных средств **физических лиц** – клиентов банка, заявленных как операции без согласия.

+

ф.0403203, Раздел 3, Тип = Все, Вид = 14 – исполненные операции по переводу денежных средств **юридических лиц** – клиентов банка, заявленные как операции без согласия.

” Примечание:

- Получение наличных клиентом исключается, так как получение наличных денежных средств со своего банковского счета у одного оператора по переводу денежных средств не является переводом денежных средств в соответствии с частью 4 статьи 5 Федерального закона № 161-ФЗ;
- Дополнительные разъяснения Банка России по квартальной форме отчетности 0403203 от 17.04.2023 предписывают учет операций без согласия клиентов других банков в 9 виде 9 типа «Без открытия счета», но это противоречит указаниям N 6060-У и 6470-У, имеющих большую юридическую силу. Методология, определенная в действующей законодательной базе, требует уточнения и приведения к единству;
- Является числителем КПИБ_б.
- В письме ЦБ от 4 декабря 2023 г. N 42-8-2/5238 указано, что «целевые значения данного КПУР устанавливаются в виде значений, стремящихся в большую сторону и **характеризующих стремление** кредитных организаций к повышению объема денежных средств, возмещенных своим клиентам в отношении операций, по которым получены уведомления о случаях перевода денежных средств без их согласия». Установление сигнальных и контрольных значений может выполняться в парадигме обратного показателя, вопрос требует дальнейшего обсуждения.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 2

Код	Краткое наименование	Полное наименование по 716-П
КПИБ_6	Сумма переводов без согласия клиентов банка к общей сумме переводов	Отношение суммы денежных средств, по которой получены уведомления, связанные с осуществлением перевода денежных средств без согласия клиента, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к общей сумме переводов денежных средств за этот же период (контрольное значение должно быть не более 0,005 процента, сигнальное значение - не более 0,002 процента)
КПИБ_14	Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общему количеству переводов	Отношение количества операций по переводу денежных средств, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица, размещенным на официальном сайте банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее соответственно - сеть "Интернет", операции, соответствующие признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица), в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 27, ст. 3872) не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 27, ст. 3872; 2018, N 27, ст. 3950) приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к общему количеству операций по переводу денежных средств за этот же период
КПИБ_15	Сумма подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка, к общей сумме переводов	Отношение суммы денежных средств по операциям, соответствующим признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к общей сумме денежных средств по операциям по переводу денежных средств за этот же период
КПИБ_16	Количество подозрительных переводов клиентов – физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к количеству переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка	Отношение количества операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств и по которым получены подтверждения клиентов - физических лиц о направлении распоряжения о совершении операции по переводу денежных средств с их согласия и (или) получены от клиентов - физических лиц подтверждения возобновления исполнения распоряжений в соответствии с частью 5.3 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 27, ст. 3872; 2018, N 27, ст. 3950), за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к количеству операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за этот же период
КПИБ_17	Сумма подозрительных переводов клиентов –	Отношение суммы денежных средств по операциям, соответствующим признакам осуществления перевода денежных

	<p>физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка и далее подтвержденных клиентом, к сумме переводов физических лиц, приостановленных антифрод-системой банка</p>	<p>средств без согласия клиента - физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств и по которым получены подтверждения клиентов - физических лиц о направлении распоряжения о совершении операции по переводу денежных средств с их согласия и (или) получены от клиентов - физических лиц подтверждения возобновления исполнения распоряжений в соответствии с частью 5.3 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к сумме денежных средств по операциям, соответствующим признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента - физического лица, в отношении которых кредитная организация в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ не приняла к исполнению и (или) в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств, за этот же период</p>
КПИБ_18	<p>Количество переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных банком, к количеству переводов физических лиц без их согласия</p>	<p>Отношение количества операций по переводу денежных средств, в отношении которых кредитная организация не приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ и по которым получены уведомления от клиентов - физических лиц об использовании электронного средства платежа без их согласия, в том числе в соответствии с частью 11 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 27, ст. 3872), за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к количеству операций по переводу денежных средств без согласия клиента - физического лица за этот же период</p>
КПИБ_19	<p>Сумма переводов физических лиц без их согласия, не отклоненных банком, к сумме переводов физических лиц без их согласия</p>	<p>Отношение суммы денежных средств по операциям по переводу денежных средств, в отношении которых кредитная организация не приостановила исполнение распоряжений о совершении операций по переводу денежных средств в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона N 161-ФЗ и по которым получены уведомления от клиентов - физических лиц об использовании электронного средства платежа без их согласия, в том числе в соответствии с частью 11 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к сумме денежных средств по операциям по переводу денежных средств без согласия клиента - физического лица за этот же период</p>
КПИБ_20	<p>Сумма возмещений клиентам по переводам без их согласия к сумме переводов без согласия клиентов банка</p>	<p>Отношение суммы денежных средств, возмещенной (возвращенной) клиентам, по которой получены уведомления от клиентов об использовании электронного средства платежа без их согласия, в том числе в соответствии с частью 11 статьи 9 Федерального закона N 161-ФЗ, за отчетный период (первый квартал, полугодие, девять месяцев, год) нарастающим итогом с начала календарного года к сумме денежных средств, в отношении которой получены такие уведомления, за этот же период</p>