



Банк России

**Практика информирования клиентов
о рисках операций без согласия.
Применение рекомендаций Банка России
от 19.02.2021 № 3-МР**



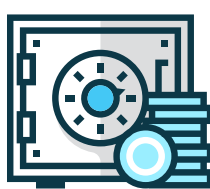
Обязанность по информированию клиентов установлена пунктом 7 Положения Банка России от 17.04.2019 № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента».

В соответствии с абзацами вторым и третьим пункта 7

Кредитные организации обязаны обеспечить доведение до клиентов информации



о рисках получения несанкционированного доступа к информации, используемой для совершения банковских операций, связанных с переводом денежных средств



о рекомендуемых мерах по снижению указанных рисков

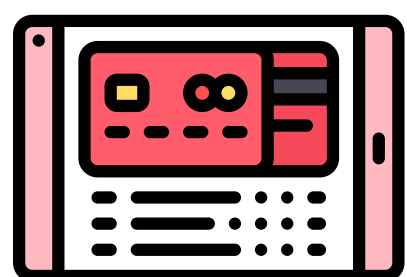


По результатам проведенного анализа установлено, что кредитные организации

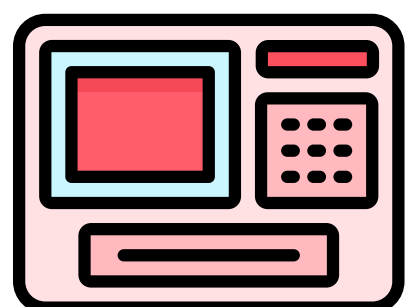
не проводят мероприятия по информированию своих клиентов

осуществляют работу формально – с целью выполнения требований нормативных документов Банка России

Например, размещают необходимую информацию:



на отдельных страницах веб-сайта, попасть на которые можно только через 3-4 клика от главной



на отдельных экранах раздела «помощь», попасть на которые возможно с главного экрана банкомата нажатием на кнопку «помощь» — «дополнительная информация» — «безопасность»



Наша совместная задача —

Осуществлять комплекс работ по противодействию несанкционированным операциям

Несанкционированные операции влияют

Кредитные организации

Убытки, репутационные риски

Риск-профиль

Показатель ПУНО риск-профиля информационной безопасности и киберустойчивости

Итоговый показатель риск-профиля

Общая оценка экономического состояния, связанного с потерями

Банк России

Обеспечение стабильности национальной платежной системы



Информирование клиентов кредитных организаций в целях противодействия несанкционированным операциям необходимо осуществлять комплексно, с участием:

- Службы информационной безопасности
- Маркетинга
- Рекламы
- Внешних коммуникаций
- Руководства кредитных организаций

Цель:

Достижение максимального охвата информирования и доступность восприятия такой информации



Рекомендуем на постоянной основе осуществлять анализ эффективности использования доводимой до клиентов информации



С помощью статистических сервисов, в т.ч. независимых



Анализируя динамику количества операций без согласия за предыдущие периоды и жалобы клиентов



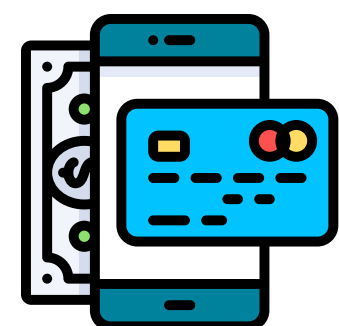
Проводить работу с целью формального выполнения требований нормативных актов и рекомендаций Банка России нецелесообразно



Рекомендуем по максимуму использовать механизмы, изложенные в методических рекомендациях

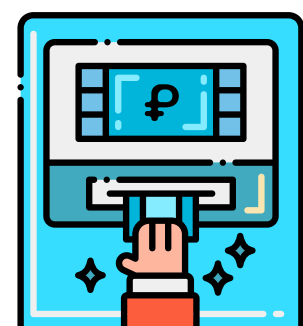
Разместить информационные материалы, надписи и иную информацию:

В мобильных приложениях



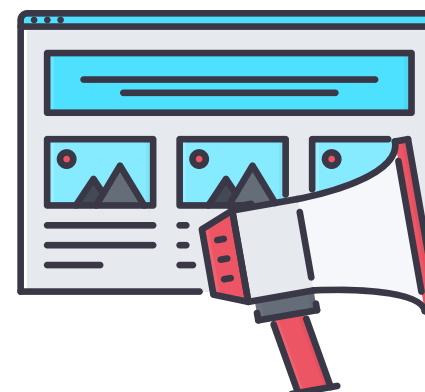
на авторизационных заставках, экранах подтверждения операций

На банкоматах:



в приоритетном порядке на заставках, с максимальным приоритетом и повторением после каждой иной заставки

На сторонних интернет-проектах, в социальных сетях и своих интернет-сайтах



размещать информационные материалы с целью вовлечения в них аудитории по максимуму (в т.ч. рассмотреть возможность их совмещения с рекламными материалами)

Банк России проведет анализ данной работы во втором полугодии 2021 года

Спасибо за внимание

Тумин Валерий Валериевич
консультант отдела дистанционного надзора
и наблюдения Управления надзора и наблюдения
Департамент информационной безопасности

 +7 (495) 957-89-79

 tvv4@cbr.ru