

Финансовый уполномоченный взыскал с банка в пользу потребителя средства, списанные без распоряжения потребителя с его счетов. Суд первой инстанции решение финансового уполномоченного отменил. В апелляционной инстанции решение суда первой инстанции отменено, решение финансового уполномоченного оставлено без изменения.

Суть дела

К финансовому уполномоченному обратился москвич с требованием о взыскании неправомерно переведенных с его счетов средств на счета третьих лиц.

В ноябре 2018 года потребитель стал клиентом банка, заключив договор комплексного обслуживания, в рамках которого был открыт счет, а также предусмотрено пользование онлайн-банком. В феврале 2019 года потребитель получил кредитный лимит на 300 тысяч рублей, банк выпустил карту и открыл ему еще один счет. Ночью 21 июля 2021 года в систему онлайн-банка был совершен вход и проведено несколько операций по переводу со счетов потребителя общей суммы в размере 80 тысяч рублей. При этом к пуш-уведомлениям был подключен новый смартфон – iPhone 5S.

После совершенных операций банк прислал потребителю сообщение о том, что в целях безопасности средств операции по карте/счету в онлайн-банке ограничены. Для снятия ограничений нужно было позвонить в банк. После этого сообщения было проведено еще несколько операций и списано еще 157 тысяч рублей.

На запрос финансового уполномоченного банк ответил, что сообщение направлено на номер телефона заявителя по причине отклонения операции, признанной внутрибанковской системой подозрительной. В данном случае речь идет о блокировке конкретной операции, и не означает блокировку карт и доступа к системе дистанционного обслуживания заявителя.

При обращении к финансовому уполномоченному потребитель заявил, что оспариваемые операции он не совершал, согласия на их совершение не давал. Кроме того, потребитель указал, что мобильным устройством iPhone 5S Заявитель не владел и процедур авторизации в онлайн-банке с использованием данного устройства не осуществлял.

Позиция финансового уполномоченного

Финансовый уполномоченный Татьяна Савицкая при вынесении решения сочла, что текст СМС-сообщения о блокировке операций по счету, направленный потребителю, а также представленные в материалы обращения документы свидетельствуют о том, что банк не должен был проводить дальнейшие операции по переводу денежных средств со счета.

Так, в правилах договора банковского обслуживания установлено, что банк обязан в случае выявления операции по счету, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, приостановить исполнение распоряжения о проведении операции по счету на срок до двух рабочих дней. Далее банк обязан отправить SMS-сообщение клиенту, тем самым незамедлительно уведомив о приостановлении исполнения распоряжения, и запросить у клиента подтверждение возобновления исполнения распоряжения.

Клиент может подтвердить возобновление исполнения распоряжения в офисе банка или по телефону, но при условии успешной идентификации, аутентификации. «Вместе с тем, финансовая организация не предоставила сведения и документы, подтверждающие снятие ограничений и возобновление исполнения распоряжений по переводу денежных средств», — отметила финансовый уполномоченный.

При таких обстоятельствах финансовый уполномоченный пришла к выводу о том, что финансовой организацией не совершены необходимые действия, предусмотренные правилами договора по приостановлению исполнения распоряжений о проведении операций на срок до двух рабочих дней. Кроме того, нарушены положения Федерального закона РФ от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее — Закон №161-ФЗ), в котором также установлены требования к банку по поводу приостановления исполнения распоряжений об операциях.

В результате финансовый уполномоченный своим решением взыскала в пользу потребителя 157 тысяч рублей, а также комиссию банка за осуществление переводов в размере 8 893 рубля.

Позиция суда

Кузьминский районный суд г. Москвы со ссылкой на часть 5.1 статьи 8 Закона № 161-ФЗ пришел к выводу о том, что банком осуществлена блокировка не всего счета, а лишь одной операции, осуществленной без согласия потребителя. Следовательно, дальнейшие операции проведены правомерно. Но Московский городской суд апелляционную жалобу финансового уполномоченного удовлетворил, решение суда отменил, решение финансового уполномоченного оставил без изменения.

В определении Московского городского суда отмечается, что банком необоснованно не совершены действия по приостановлению исполнения распоряжений о проведении операций по банковским счетам на срок до двух рабочих дней после выявления признаков подозрительной операции. Операции от имени потребителя проводились в ночное время (с 01:30:38 часов до 06:17:52) с большой интенсивностью. В 03:05:23 выявлена операция, отвечающая признакам подозрительности, которая не была подтверждена потребителем. Достаточных оснований для продолжения исполнения операций по переводу денежных средств со счета потребителя без приостановления исполнения дальнейших распоряжений и без запроса дополнительных подтверждений у банка не имелось. Кроме того, из текста сообщения банка потребителю не усматривается, что ограничения введены только в отношении одной операции.

При таких обстоятельствах судебная коллегия пришла к выводу о том, что достаточных оснований для отмены решения финансового уполномоченного и отказе потребителю в удовлетворении требований у суда первой инстанции не имелось.