

**ЦБ РФ: при блокировке карт или отказе в операциях банки должны
подробно информировать клиентов**

Если банк приостановил прием распоряжений, отказал в операции, ограничил использование электронных средств платежа (в т.ч. дистанционное банковское обслуживание), он должен, в частности, сообщить клиенту:

- причину такого решения;
- на основании чего оно принято. Речь идет об указании условия договора, нормы Закона о национальной платежной системе или "антиотмывочного" закона;
- порядок дальнейших действий клиента.

Информации должно быть достаточно, чтобы клиент мог дать пояснения, представить сведения и документы для своей защиты, обжаловать решение, если это потребуется.

Регулятор также напомнил ряд правил обслуживания и, в частности, рекомендации по взаимодействию с теми, кому отказали в заключении договора банковского счета (вклада).

Документ: Информационное письмо Банка России от 26.08.2025 N ИН-01-59/98