

## **Порядок действий в случае выявления хищения денежных средств**

### **1 В случае выявления хищения денежных средств в системе ДБО Клиент должен:**

1.1 Немедленно прекратить любые действия с электронным устройством, подключенным к системе ДБО.

1.2 Обесточить его (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь аккумуляторную батарею из ноутбука и т.п.) и отключить от информационных сетей (если было подключение, например, по Ethernet, USB, Wi-Fi и др.) или перевести в режим гибернации.

1.3 При наличии технической возможности отозвать перевод с использованием иного электронного устройства, после чего заблокировать систему ДБО.

1.4 При отсутствии технической возможности отозвать перевод по системе ДБО немедленно обратиться в банк плательщика по телефону с заявлением о приостановке исполнения платежа и блокировки системы, с использованием блокировочного слова.

1.6 Обратиться в банк плательщика с письменным заявлением об отзыве платежа, возврате средств и блокировании доступа к системе ДБО (Приложение №1 к настоящему документу), а также о компрометации ключей и необходимости смены пароля (закрытого ключа). Копия заявления должна быть направлена в банк плательщика незамедлительно по факсу или по электронной почте (скан-копия). Оригинал заявления должен быть доставлен в банк плательщика течение одного дня.

2.7. Немедленно обратиться в банк получателя с письменным заявлением о приостановлении платежа и возврате денежных средств (Приложение №2 к настоящему документу).

2.6. Проинформировать все банки, с которыми клиент имеет договорные отношения, предусматривающие использование ДБО, о факте хищения денежных средств и обратиться с просьбой о внеплановой замене ключевой информации.

2.8. Предпринять меры для обеспечения сохранности и неизменности записей с внутренних и внешних камер систем видео-наблюдения, журналов систем контроля доступа, средств обеспечения и разграничения доступа в сеть Интернет (при наличии таковых) за максимальный период времени, как до, так и после даты совершения хищения денежных средств.

2.10. В течение одного дня обратиться с письменным заявлением к своему Интернет-провайдеру (Приложение №3 к настоящему документу) для получения в электронной форме журналов соединений с Интернет с электронного устройства клиента или из его ЛВС как минимум за три месяца, предшествовавшие факту хищения денежных средств.

2.11. Не предпринимать никаких действий для самостоятельного или с привлечением сторонних ИТ-специалистов поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности ЭУ, не отправлять ЭУ в сервисные службы ИТ для восстановления работоспособности.

## **2 Рекомендуется также:**

2.1 Произвести фотосъёмку рабочего места и его расположения в помещении. Обеспечить сохранность (целостность) ЭУ как возможного средства совершения преступления, поместив его в место с ограниченным доступом, обеспечив при этом защиту от вскрытия (стикеры, наклейки, пластилин, мастичная печать, пломбы и т.п.) и по возможности зафиксировать средства контроля целостности фотографированием со всех ракурсов. Если позволяют размеры ЭУ, следует поместить его в непрозрачный пакет (мешок) и опечатать горловину. При необходимости ведения хозяйственной деятельности – задействовать другое ЭУ.

2.2 Зафиксировать в протокольной форме значимые действия и события, в том числе действия с ЭУ, подключенным к системе ДБО, предшествовавшие факту хищения денежных средств, подготовить объяснения клиента (работников клиента) об использовании ЭУ в целях, отличных от осуществления операций в системе ДБО, посещаемых сайтах, о странностях при работе ЭУ, перебоях или отказах ЭУ, обращениях в ИТ-службы, в банк плательщика, о сторонних лицах, побывавших в месте расположения ЭУ и т.д.

## **3 Дополнительные права Клиента:**

Уведомляем вас о том, что вы вправе:

- Обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств (Приложение №4 к настоящему документу).
- Обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств (указав все известные реквизиты получателя) о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами (глава 60 ГК РФ), а также с ходатайством о принятии судом мер по обеспечению иска в виде ареста денежных средств на счете получателя в сумме неосновательно полученного обогащения. К исковому заявлению необходимо приложить копию заявления о возбуждении уголовного дела либо копию талона КУСП, содержащую отметку правоохранительного органа о его приеме.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ПЛАТЕЛЬЩИКА ОБ ОТЗЫВЕ ПЛАТЕЖА

Президенту ЗАО «Денизбанк Москва»

Хайри Джансевер

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года с нашего расчетного счета, открытого в Вашем Банке, по системе «Клиент-Банк» был совершен несанкционированный перевод денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа	
Номер платежного поручения	
Наименование банка плательщика	
Наименование плательщика	
ИНН плательщика	
Номер счета плательщика	
Наименование банка получателя	
Наименование получателя	
ИНН получателя	
Номер счета получателя	
Сумма платежа	
Назначение платежа	

Прошу Вас оказать содействие в возврате денежных средств.

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ПЛАТЕЛЬЩИКА В БАНК ПОЛУЧАТЕЛЯ О ПРИОСТАНОВЛЕНИИ  
ПЛАТЕЖА И ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

\_\_\_\_\_ должность руководителя

\_\_\_\_\_ наименование организации

\_\_\_\_\_ Фамилия И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года с нашего расчетного счета, был совершен несанкционированный перевод денежных средств, который, по информации полученной из ЗАО «Денизбанк Москва», имел следующие реквизиты:

Дата платежа	
Номер платежного поручения	
Наименование банка плательщика	
Наименование плательщика	
ИНН плательщика	
Номер счета плательщика	
Наименование банка получателя	
Наименование получателя	
ИНН получателя	
Номер счета получателя	
Сумма платежа	
Назначение платежа	

Прошу Вас оказать содействие в приостановлении прохождения платежа и возврате денежных средств.

\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

ФОРМА ПИСЬМА ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРУ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЖУРНАЛОВ  
СОЕДИНЕНИЙ (ЛОГОВ)

кому, должность руководителя

наименование организации

Фамилия И.О.

от:

должность, ФИО заявителя

проживающего:

адрес места жительства

паспорт:

номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выдан

контактная информация:

телефон заявителя

адрес для корреспонденции:

почтовый адрес

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в \_\_\_\_:\_\_\_\_ по московскому времени со счета \_\_\_\_\_ по системе дистанционного банковского обслуживания (ДБО) был осуществлен несанкционированный перевод денежных средств. Компьютер, с которого осуществляется подключение к системе ДБО, располагается по адресу \_\_\_\_\_ и использует IP-адрес \_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_:\_\_\_\_.

Вероятной причиной несанкционированного перевода могло послужить заражение компьютера вредоносным программным обеспечением/ кража логина, пароля и секретных ключей системы «Клдиент-Банк».

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между \_\_\_\_\_ и Вами был заключен договор № \_\_\_\_\_ на оказание услуг по доступу в сеть Интернет.

Для выявления обстоятельств несанкционированного перевода прошу предоставить информацию из журналов (логов) о входящем и исходящем трафике за период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года с указанием времени соединения, IP и MAC-адресов.

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4****ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ПЛАТЕЛЬЩИКА (ПОТЕРПЕВШЕГО) В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫЕ  
ОРГАНЫ О ВОЗБУЖДЕНИИ УГОЛОВНОГО ДЕЛА ПО ФАКТУ ХИЩЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ  
СРЕДСТВ**

Начальнику ОВД по:

\_\_\_\_\_ наименование ОВД

от:

\_\_\_\_\_ должность, ФИО заявителя

проживающего:

\_\_\_\_\_ адрес места жительства

паспорт:

\_\_\_\_\_ номер паспорта, дата выдачи, кем и когда выдан

место работы:

\_\_\_\_\_ наименование организации

контактная информация:

\_\_\_\_\_ телефон заявителяадрес для  
корреспонденции:\_\_\_\_\_ почтовый адрес**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу провести проверку настоящего заявления по факту незаконного завладения  
принадлежащими: \_\_\_\_\_

наименование организации / ФИО потерпевшего

денежными средствами (кражи) с использованием системы «Клиент-Банк»  
« \_\_\_\_\_ ».

наименование банка

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. неизвестными лицами по системе «Клиент-Банк» был  
осуществлен несанкционированный перевод денежных средств со следующими реквизитами:

Дата платежа	
Номер платежного поручения	
Наименование банка плательщика	
Наименование плательщика	
ИНН плательщика	
Номер счета плательщика	

Наименование банка получателя	
Наименование получателя	
ИНН получателя	
Номер счета получателя	
Сумма платежа	
Назначение платежа	

Оснований для данного денежного перевода нет: с получателем платежа отсутствуют договорные и иные деловые отношения, равно как и какие-либо обязательства перед ним; перевод расцениваю как хищение денежных средств.

Признаком хищения является то, что этот перевод не был осуществлен уполномоченными лицами.

Факт появления этого перевода был установлен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
 ФИО лица, установившего факт несанкционированного перевода, должность, наименование организации

при \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ обстоятельство обнаружения факта несанкционированного перевода

Электронное устройство, с которого осуществляется подключение к системе «Клиент-Банк», располагается по адресу \_\_\_\_\_, доступ к электронному устройству ограничен, прямая кража реквизитов доступа (учетной записи, пароля и секретных ключей) маловероятна.

Вероятной причиной этого несанкционированного перевода считаю ввод, удаление, блокирование, модификацию компьютерной информации либо иное вмешательство в функционирование средств хранения, обработки или передачи компьютерной информации или информационно-телекоммуникационных сетей, поскольку данному событию сопутствовали следующие обстоятельства:

1. \_\_\_\_\_;

\_\_\_\_\_ обстоятельство, снижающие вероятность прямого хищения реквизитов доступа в систему «Клиент-Банк»

2. \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ наблюдавшиеся сбои, нехарактерное поведение системы «Клиент-Банк» и рабочего места системы «Клиент-Банк»

3. \_\_\_\_\_.

иное

На основании изложенного, прошу Вас провести необходимые оперативно-розыскные мероприятия для выявления виновных лиц и привлечь их к уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

\_\_\_\_\_  
 (должность)

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (расшифровка подписи)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_