



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В

www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Операторам по переводу
денежных средств

От 25.09.2026 № ИН-03-45/32

На _____ от _____

Информационное письмо Банка России
о сроках отмены приостановления
использования ЭСП

В целях совершенствования подходов к обслуживанию клиентов, которым предоставлены электронные средства платежа (далее – ЭСП), Банк России рекомендует при решении вопросов, возникающих в связи с приостановлением использования ЭСП в соответствии с частью 9 статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон № 161-ФЗ), учитывать следующее.

В соответствии с частью 1 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ использование ЭСП, в том числе платежных карт, осуществляется на основании договора об использовании ЭСП, заключенного оператором по переводу денежных средств с клиентом.

В случае приостановления использования ЭСП по инициативе оператора по переводу денежных средств¹ при нарушении клиентом порядка использования ЭСП в соответствии с договором клиент вправе обратиться к оператору по переводу денежных средств с заявлением о возобновлении использования ЭСП.

Оператор по переводу денежных средств обязан рассматривать заявление клиента, в том числе при возникновении споров, связанных

¹ Часть 9 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ.

с использованием клиентом его ЭСП, а также предоставить клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию клиента, в срок, установленный договором, но не более 30 дней со дня получения такого заявления и не более 60 дней со дня получения заявления в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств².

В случае принятия по результатам рассмотрения заявления клиента положительного решения о возобновлении использования клиентом ЭСП рекомендуем операторам по переводу денежных средств в срок, не превышающий 1 рабочего дня, следующего за днем принятия решения о возобновлении использования клиентом ЭСП, предоставлять клиенту возможность использовать соответствующее ЭСП в целях совершения операций с одновременным уведомлением клиента в порядке, предусмотренном договором.

Банк России рекомендует обратить особое внимание на реализацию рекомендаций, содержащихся в настоящем Информационном письме, в отношении клиентов, являющихся участниками специальной военной операции.

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

Д.В. Тулин

² Часть 8 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ.