



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 45-КГ25-7-К7

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

8 июля 2025 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,  
судей Киселёва А.П. и Кротова М.В.

рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Батурина Дмитрия Владимировича к ПАО «Банк Синара» о защите прав потребителей,

по кассационной жалобе Батурина Дмитрия Владимировича на решение Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга от 5 июня 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Свердловского областного суда от 30 августа 2024 г., определение судебной коллегии по гражданским делам Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 19 декабря 2024 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Кротова М.В., выслушав представителя ПАО «Банк Синара» Фарленко А.И., возражавшую против удовлетворения жалобы,

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Батурин Д.В. обратился в суд с иском к ПАО «Банк Синара» о признании недействительными операций, совершённых с его денежными средствами,

находящимися на вкладе, ссылаясь на то, что данные действия он не совершал, эти операции произведены в результате мошеннических действий неустановленного лица по неосмотрительности ответчика.

Решением Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга от 5 июня 2024 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Свердловского областного суда от 30 августа 2024 г., в удовлетворении исковых требований отказано.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 19 декабря 2024 г. указанные судебные постановления оставлены без изменения.

В кассационной жалобе заявителем ставится вопрос о её передаче для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации для отмены состоявшихся по делу судебных постановлений.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации Горшкова В.В. от 2 июня 2025 г. кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе, возражения на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390<sup>14</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судами при рассмотрении настоящего дела.

Судом установлено, что 3 августа 2023 г. истцом подписано заявление о присоединении к правилам комплексного банковского обслуживания, согласно которому он принял на себя все права и обязанности, предусмотренные договором комплексного банковского обслуживания и тарифным справочником. В заявлении указан номер телефона +7( )- .

В этот же день в 15:41:41 Батурину Д.В. на номер +7( )-2 ; банком направлено СМС: «Вам предоставлен доступ к личному кабинету; логин; пароль», а также «Кодовое слово для обращения в контакт-центр банка; вопрос-напоминание».

Таким образом, доступ истца к дистанционному банковскому обслуживанию осуществлялся с использованием абонентского номера

+7 [redacted])-[redacted]. После авторизации в мобильном приложении банка операции по смене логина/пароля не производились.

Кроме того, 3 августа 2023 г. сторонами заключён договор банковского вклада «Приветственный», на основании которого открыт счёт по вкладу № [redacted] сроком до 20 июня 2026 г. Сумма вклада составила [redacted] руб. проценты по вкладу перечисляются на указанный счёт, сумма вклада по окончании срока вклада перечисляется на счёт № [redacted]

13 октября с использованием системы дистанционного банковского обслуживания проведён ряд операций.

13 октября 2023 г. (около 18:30) неустановленные лица получили удалённый доступ к телефону истца, после чего, совершены действия, направленные на хищение денежных средств, а именно:

18:46:03 – входы в ДБО с нового устройства – ПК канал web, ОС Windows 10, IP- адрес 178.46.68.22., клиенту направлены СМС с кодами подтверждения.

18:56:12 и 18.56.18 – зафиксированы неудачные входы с устройства ПК из-за неуспешной аутентификации.

19:17:14 – входы в ДБО с нового устройства – Xiaomi POCO M3, вход в браузер версию ДБО, IP-адрес подключения прежний 178.46.68.22.

На номер истца 7([redacted])-[redacted] отправлены СМС с кодами.

19:19:26 – зафиксирован неудачный вход с мобильного устройства из-за неуспешной аутентификации.

19:20:08 – вход в ДБО с устройства Xiaomi POCO M3 Pro, начинается сессия в рамках которой просматривается счёт № [redacted] и вклад «Приветственный» от 3 августа 2023 г.

19:40:01 заключается договор текущего счёта № [redacted], на основании которого открывается счёт № [redacted], подтверждение кодом, полученным в виде СМС. Оформляется цифровая карта 220048\*\*\*\*\*3530, подтверждение кодом, полученным в виде СМС. К карте подключена услуга «Информирование об операциях». Производится запрос параметров карты 220048\*\*\*\*\*3530, подтверждение кодом, полученным в виде СМС.

19:45:30 производится досрочное закрытие вклада «Приветственный» и перевод средств на счёт № [redacted] в сумме [redacted] руб., подтверждение кодом, полученным в виде СМС.

Перевод между своими счетами: со счёта № [redacted] на вновь открытый счёт № [redacted] в сумме 300 000 руб., подтверждение кодом, полученным в виде СМС.

Антифрод-система банка выявила признаки возможного использования электронного средства платежа клиента без его согласия, в связи с чем сотрудником банка совершён звонок на номер клиента + 79 [redacted].

19:51:00 – сотрудник банка блокирует доступ в ДБО и в 19:51:01 блокирует карту № 220048\*\*\*\*\*3530.

20:30:54 с номера телефона +7( )- ) 5 поступил входящий звонок в контакт-центр банка. По утверждению банка, от имени Батурина Д.В. получено уведомление о возобновлении использования системы ДБО и подтверждение того, что операции совершает самостоятельно, включая закрытие вклада, и никакие звонки от неустановленных лиц ему не поступали. В разговоре с сотрудником банка были сообщены персональные данные (дата рождения, серия и номер паспорта), а также кодовое слово.

По утверждению банка, аутентификация звонившего произведена с использованием следующих данных клиента: ФИО, дата рождения, основной номер телефона, паспортные данные и кодовое слово.

Сотрудник банка разблокировал ДБО и карту № 220048\*\*\*\*\*3530, направив на номер телефона +7( )- ) уведомления в виде СМС в 20:35:36 и 20:35:37.

После этого, неизвестными лицами совершены действия, направленные на хищение денежных средств, а именно:

В системе ДБО в течение короткого времени (13 октября 2023 г. с 19:40:01 до 23:36:24) открыты 11 (одиннадцать) карточных договоров.

Далее с использованием реквизитов этих цифровых банковских карт и сервиса бесконтактной оплаты Mir Pay в банкомате г. Москвы за 11 операций, произведённых 13 октября 2023 г. с 21:15:02 до 23:43:27, третьими лицами получены наличные денежные средства в общей сумме 1 048 000 руб. При этом все новые цифровые карты подключались к новому, ранее не использовавшемуся истцом мобильному устройству Xiaomi Redmi 9C.

14 октября 2023 г. в 01:16:45 сотрудник банка блокирует доступ в ДБО и блокирует действующие на тот момент карты, в 01:16:45 дополнительно отозвана подписка СБП. К этому моменту все денежные средства истца были выданы через банкомат третьим лицам в г. Москве.

14 октября 2023 г. в 02:15:38 Батурина Д.В. позвонил в контакт-центр банка и просил всё заблокировать, сообщив, что его телефон долгое время находился у мошенников и он действовал по их указаниям. На момент обращения Батурина Д.В. блокировка уже осуществлена ответчиком.

Постановлением старшего следователя отдела по РПТО ОП № 7 СУ УМВД России по г. Екатеринбургу от 18 октября 2023 г. возбуждено уголовное дело по признакам преступления, предусмотренного частью 4 статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации, а постановлением от 18 октября 2023 г. Батурина Д.В. признан потерпевшим.

17 ноября 2023 г. на обращение Батурина Д.В. в ПАО «Банк Синара», дан ответ о том, что оснований для возврата денежных средств, списанных с его счетов, не имеется. В дополнение к ответу направлено сообщение, о том что нарушений со стороны банка не выявлено, а денежные средства списаны

по операциям в соответствии с правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц.

Суд первой инстанции, посчитав, что именно истцом были нарушены правила комплексного банковского обслуживания физических лиц, пришёл к выводу об отсутствии причинно-следственной связи между действиями банка и возникшими у истца убытками.

Суд апелляционной инстанции и кассационный суд общей юрисдикции согласились с принятым по делу решением.

В кассационной жалобе заявитель выражает несогласие вынесенными по делу судебными актами.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации полагает, что обжалуемые судебные постановления приняты с существенными нарушениями норм права и согласиться с ними нельзя по следующим основаниям.

Согласно части 1 статьи 845 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору банковского счёта банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счёт, открытый клиенту (владельцу счёта), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счёта и проведении других операций по счёту.

В силу части 3 указанной статьи банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счёта ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

В соответствии со статьёй 847 указанного кодекса права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счёта, удостоверяются клиентом путём представления банку документов, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и договором банковского счёта.

Клиент может дать распоряжение банку о списании денежных средств со счёта по требованию третьих лиц, в том числе связанному с исполнением клиентом своих обязательств перед этими лицами. Банк принимает эти распоряжения при условии указания в них в письменной форме необходимых данных, позволяющих при предъявлении соответствующего требования идентифицировать лицо, имеющее право на его предъявление.

Договором может быть предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными суммами, находящимися на счёте, электронными средствами платежа и другими документами с использованием в них аналогов собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160 Гражданского кодекса Российской Федерации), кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом.

Согласно части 1 статьи 5 Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» (далее – Закон № 161-ФЗ) оператор по переводу денежных средств осуществляет перевод денежных средств по распоряжению клиента (плательщика или получателя средств), оформленному в рамках применяемой формы безналичных расчётов (далее – распоряжение клиента).

Как предусмотрено статьёй 9 Закона № 161-ФЗ, в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днём получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершённой операции (часть 11).

После получения оператором по переводу денежных средств уведомления клиента в соответствии с частью 11 данной статьи оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, совершённой без согласия клиента после получения указанного уведомления (часть 12).

В случае, если оператор по переводу денежных средств не исполняет обязанность по информированию клиента о совершённой операции в соответствии с частью 4 данной статьи, оператор по переводу денежных средств обязан возместить клиенту сумму операции, о которой клиент не был проинформирован и которая была совершена без согласия клиента (часть 13).

В случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по информированию клиента о совершённой операции в соответствии с частью 4 данной статьи и клиент не направил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с частью 11 данной статьи, оператор по переводу денежных средств не обязан возместить клиенту сумму операции, совершённой без согласия клиента (часть 14).

В случае, если оператор по переводу денежных средств исполняет обязанность по уведомлению клиента – физического лица о совершённой операции в соответствии с частью 4 данной статьи и клиент – физическое лицо направил оператору по переводу денежных средств уведомление в соответствии с частью 11 данной статьи, оператор по переводу денежных средств должен возместить клиенту сумму указанной операции, совершённой без согласия клиента до момента направления клиентом – физическим лицом уведомления. В указанном случае оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершённой без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа, что повлекло совершение операции без согласия клиента – физического лица (ч. 15).

Таким образом, обязанность по возврату суммы операции лежит на операторе в случае неисполнения обязанности по информированию клиента

о совершённой им операции, совершения операции без согласия клиента после получения уведомления клиента о проведении операции без его согласия, а также совершения операции без согласия клиента до момента направления клиентом уведомления о проведении операции без его согласия, если не докажет факт нарушения клиентом порядка использования электронного средства платежа, повлёкшего совершение операции без его согласия.

В соответствии с пунктом 2.10 Положения Банка России от 24 декабря 2004 г. № 266-П «Об эмиссии платёжных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» клиенты могут осуществлять операции с использованием платёжной карты посредством кодов, паролей в рамках процедур их ввода, применяемых в качестве АСП и установленных кредитными организациями в договорах с клиентами.

Отказывая в удовлетворении исковых требований, суд первой инстанции исходил из того, что факт списания банком денежных средств со счёта истца без его распоряжения в ходе рассмотрения дела не нашёл своего подтверждения, при этом действия банка по списанию денежных средств с банковского счёта истца являлись правомерными, оснований для отказа в совершении операций у банка не имелось, поскольку они были совершены путём ввода необходимых реквизитов, что свидетельствовало о даче истцом соответствующего распоряжения на перевод денежных средств.

Согласно части 4 статьи 9 Закона № 161-ФЗ оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путём направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

В соответствии с пунктом 2.3 Положения о правилах осуществления перевода денежных средств № 383-П, утверждённого Банком России 19 июня 2012 г., удостоверение права распоряжения денежными средствами при приёме к исполнению распоряжения в электронном виде осуществляется банком посредством проверки электронной подписи, аналога собственноручной подписи и (или) кодов, паролей, иных средств, позволяющих подтвердить, что распоряжение в электронном виде подписано и (или) удостоверено в соответствии с пунктом 1.24 данного Положения.

Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента утверждены приказом Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525 (в редакции, действовавшей на момент совершения спорных операций) и включают в себя:

1. Совпадение информации о получателе средств с информацией о получателе средств по переводам денежных средств без согласия клиента, полученной из базы данных о случаях и попытках осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, формируемой Банком России в соответствии с частью 5 статьи 27 Закона № 161-ФЗ (далее – база данных).

2. Совпадение информации о параметрах устройств, с использованием которых осуществлён доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению с целью осуществления перевода денежных средств, с информацией о параметрах устройств, с использованием которых был осуществлён доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению с целью осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, полученной из базы данных.

3. Несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объёма проводимой операции (время (дни) осуществления операции, место осуществления операции, устройство, с использованием которого осуществляется операция и параметры его использования, сумма осуществления операции, периодичность (частота) осуществления операций, получатель средств) операциям, обычно совершаемым клиентом оператора по переводу денежных средств (осуществляемой клиентом деятельности).

На момент совершения спорных операций (13 октября 2023 г.) также действовали положения пункта 5<sup>1</sup> статьи 8 Закона № 161-ФЗ, предусматривающие обязанность оператора по переводу денежных средств при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, до осуществления списания денежных средств с банковского счёта клиента на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента.

Приведённые выше положения нормативных актов судами при рассмотрении настоящего дела учтены и применены не были.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 3 августа 2023 г. Батуриным Д.В. подписано заявление о присоединении к Правилам комплексного банковского обслуживания и подключении услуг, а также заявление о заключении договора банковского вклада и открытии счёта по вкладу в рамках комплексного банковского обслуживания.

В соответствии с Правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Банк Синара», версия 8.5, утверждёнными приказом председателя правления Банка от 23 июня 2023 г. № 506, (далее – Правила КБО) договор КБО включает в себя Правила с приложениями, заявление клиента о присоединении к правилам (пункт 2.2), клиент несёт полную ответственность за соблюдение порядка использования электронного средства платежа, операции совершённые в сети Интернет с использованием кода подтверждения и ПИН-кода карты, банк не несёт ответственности за ущерб, который может быть нанесён клиенту в связи с нарушением держателями, клиентом порядка использования электронного средства платежа в соответствии с договором, за нарушение клиентом/держателем порядка использования электронного средства платежа (пункт 14.6.4), к электронным средствам платежа отнесена в том числе система

ДБО (специальное прикладное программное обеспечение банка, используемое для предоставления и пользования услугами, и состоящая из подсистем обработки, хранения, защиты и передачи информации через глобальную информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (пункт 1).

Судом установлено, что 13 октября 2023 г. в течении короткого времени (с 18:46:03 до 23:43:27) были осуществлены операции по досрочному закрытию вклада истца, открытого 3 августа 2023 г. на срок до 26 июня 2026 г., перевод средств на вновь открытый счёт, открытие 11 цифровых карточных счетов и снятие всех средств наличными в банкоматах.

Истец указывал, что не имел намерений и не выражал волеизъявления на закрытие договора вклада, выпуск 11 цифровых банковских карт и снятие наличных денежных средств в банкомате в г. Москва, данные операции совершены вопреки воли истца и его интересам.

Между тем, банк, исходя только из формального соблюдения порядка идентификации клиента, не убедился, что данные операции совершаются от надлежащего лица.

Заблокировав 13 октября 2023 г. в 19:51:00 карту истца и доступ в ДБО, банк уже в 20:30:54 по звонку, совершённом якобы Батуриным Д.В., отменил блокировки.

Последующая блокировка операций осуществлена уже после хищения средств истца.

Согласно части 2 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались.

В нарушение этой нормы судами не дано оценки тому, должен ли был банк, действуя добросовестно и осмотрительно, учитывая интересы клиента и оказывая ему содействие, принять во внимание несоответствие устройства, с использованием которого совершались операции, устройству обычно используемому клиентом, характер и параметры операций (открытие 11 карточных счетов для снятия всех имеющихся на счёте денежных средств), и предпринять соответствующие меры предосторожности, чтобы убедиться в том, что данные операции в действительности совершаются клиентом и в соответствии с его волеизъявлением.

Судам следовало оценить, принял ли банк в данном случае достаточные меры для идентификации клиента, при наличии подозрительных операций, осуществлённых с телефона клиента и ошибочной идентификации в качестве клиента банка третьего лица, похитившего денежные средства в результате мошеннических действий.

При таких обстоятельствах Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что судебными инстанциями допущены нарушения норм права, которые являются существенным, поскольку

повлияли на результат рассмотрения дела, и которые не могут быть устранены без отмены судебных постановлений и нового рассмотрения дела.

Руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>, 390<sup>15</sup>, 390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

решение Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга от 5 июня 2024 г., апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Свердловского областного суда от 30 августа 2024 г., определение судебной коллегии по гражданским делам Седьмого кассационного суда общей юрисдикции от 19 декабря 2024 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Председательствующий

Судьи