



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Код ЄДРПОУ 00032106  
web: <https://bank.gov.ua>

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)  
web: <https://bank.gov.ua>

Банкам України

### Про здійснення платіжних операцій

Згідно з інформацією від уповноважених державних органів здійснюються незаконні платіжні операції на тимчасово окупованих територіях (далі – ТОТ) із застосуванням засобів дистанційної комунікації окремих банків України, які можуть використовуватися для фінансування тероризму, нанесення збитків бюджету, а також ведення підривної діяльності та ведення бойових дій на території України.

Такі платіжні операції, зокрема, здійснюються через засоби дистанційної комунікації після зміни паролів/логінів, відновлення/створення нового “особистого кабінету”, зміни фінансового номера телефону, випуску/перевипуску/“активації”/розблокування платіжних карток, зміни пін-коду платіжних карток.

Також уповноважені державні органи зазначають про випадки використання платіжних пристроїв, розташованих на ТОТ, для незаконної діяльності (зокрема “обготівковування активів шляхом проведення фіктивних фінансових операцій”).

З огляду на зазначене банкам потрібно посилити моніторинг і контроль за операціями, що здійснюються за рахунками клієнтів, адреса реєстрації або фактичне місце перебування яких є ТОТ, або територія, яка раніше була під окупацією (далі – клієнти ТОТ), а також уживати додаткових заходів, спрямованих на протидію та запобігання вчиненню незаконних дій за рахунками таких клієнтів.

З цією метою рекомендуємо, зокрема, але не виключно:

посилити моніторинг операцій за рахунками, за якими: здійснюється виплата пенсій та/або соціальної допомоги; протягом року не було операцій зняття/внесення готівки; було створено або відновлено доступ до “особистих кабінетів”, платіжних застосунків, уключаючи зміну паролів, логінів; розблоковано платіжні картки; змінено пін-код платіжної картки та/або фінансовий номер та/або пристрій, з використанням якого здійснювались операції;

виявляти та аналізувати збіг ідентифікаційної інформації про пристрій (наприклад, MAC-адресу, IP-адресу, цифровий відбиток пристрою), що



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович  
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000  
Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



57-0008/76680  
від 17.10.2023 12:35

застосовується клієнтами ТОТ для здійснення платіжних операцій за рахунками, а також застосовувати посилену автентифікацію для таких операцій;

використовувати посилену автентифікацію при відновленні доступу до “особистих кабінетів”, платіжних застосунків; розблокування/перевипуску платіжних карток; зміни фінансового номера;

рекомендувати клієнтам при здійсненні платіжних операцій за допомогою засобів дистанційної комунікації банку використовувати геолокацію;

упроваджувати кращий світовий досвід із забезпечення безпеки платіжних застосунків (обмеження паралельних сесій, підключення нових пристроїв користувача);

застосовувати рекомендації щодо запобігання та протидії шахрайству в банківській системі, надіслані банкам разом із листом Національного банку України № 56-0009/13399 від 11.02.2022;

передбачити в договорах (уключаючи оферти, які містять істотні умови договору) з клієнтами ТОТ право банку за певних обставин (зокрема, якщо операції за рахунком не здійснювалися протягом одного року) установлювати обмеження, ліміти та/або заборони на здійснення видаткових операцій за їх рахунками, використання платіжних карток, “особистих кабінетів”, платіжних застосунків;

застосовувати додаткові заходи безпеки під час проведення операцій клієнтами ТОТ, які протягом визначеного банком періоду часу не здійснювали операції, для відновлення подальшої можливості здійснювати ними операції у звичайному режимі;

посилити заходи моніторингу та контролю за діяльністю працівників, які обслуговують та перевіряють інформацію про клієнтів ТОТ, а також заходи з виявлення та припинення незаконних маніпуляцій та шахрайських дій із платіжними картками клієнтів банку з боку працівників банків;

посилити контроль за діяльністю контакт-центрів щодо обслуговування клієнтів ТОТ, а також за операціями, що здійснюються клієнтами ТОТ з використанням чат-ботів банку, IVR, зокрема з питань щодо отримання інформації стосовно залишку коштів за рахунком; відновлення доступу до “особистих кабінетів”, платіжних застосунків; розблокування/перевипуску платіжних карток; активації платіжних карток, які не були видані клієнтам; зміни фінансового номера;

забезпечити неможливість використання платіжних пристроїв банку на ТОТ для незаконної діяльності, зокрема шляхом використання геолокації, відстеження IP-адреси платіжних пристроїв банку.

Заступник Голови

Олексій ШАБАН

Сотник Ірина  
[nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович  
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000150F0000F08C0000  
Дійсний до: 31.07.2025 10:20:41

Національний банк України



57-0008/76680  
від 17.10.2023 12:35