

# Роль цифровых и информационных инструментов банков в части профилактики нарушений 115-ФЗ. Взгляд бизнеса

АЛФЕРОВА ЮЛИЯ  
ДИРЕКТОР ЦЕНТРА КОМПЕТЕНЦИЙ  
«ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА»  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ОБЩЕСТВЕННЫЙ ДЕЯТЕЛЬ

# Лучшие решения среди информационных и цифровых инструментов банков в части профилактики нарушений 115-ФЗ. Взгляд бизнеса.

- онлайн сервисы проверки контрагентов
- онлайн сервисы проверки «себя»
- смс-сообщения о приостановках операций по причине X
- кобрендинговые информационные ресурсы банков (тексты, лонгриды, видео-ролики, пошаговые инструкции, рассылки)
- тесты для проверки своих знаний
- совместные вебинары банков, территориальных Банка России, организаций инфраструктуры поддержки бизнеса и представителей уполномоченных по защите бизнеса

# Качество клиентского сервиса в банках в случаях приостановок операций и отказов. Негативная и позитивная практика.

- отсутствие возможности обратиться/получиться обратную связь от банка в случаях приостановки/получения отказов
- отсутствие у сотрудников банка скриптов по консультированию в части прохождения клиентом первого уровня реабилитации
- неофициальные инструменты влияния на принятие решения о приостановке/отказе в проведении операции
- просрочки в предоставлении ответов на запросы предпринимателей
- низкий уровень «развития»/«внедрения» электронного документооборота

# Рекомендации банкам и Банку России. Клиентский опыт

- вести открытую публичную работу по освещению проблематики с «блокировками», совершенствованием процедуры реабилитации, отражать появление новых инструментов
- обеспечить кооперацию и взаимодействие с организациями инфраструктуры поддержки и уполномоченными по защите бизнеса в регионах
- обеспечить информирование клиента о получении «отказа» через смс/push-уведомления, рассылкой и письмом в клиент-банке с ссылками на информационные ресурсы, разъясняющие типовую процедуру прохождения всех уровней реабилитации (этапы, кейсы, инструкции)
- обеспечить еженедельные отчеты ЦБ со статистикой работы с жалобами Межведомственной комиссии
- обеспечить проведение совместно деловыми объединениями регулярные вебинары для организаций инфраструктуры поддержки и уполномоченных по защите бизнеса

# МЕТОДИЧКА ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ



[https://www.cbr.ru/Content/Document/File/72603/meth\\_rec\\_20190626.pdf](https://www.cbr.ru/Content/Document/File/72603/meth_rec_20190626.pdf)

# Алферова Юлия Сергеевна

Руководитель Центра компетенций "Цифровая трансформация бизнеса" Фонда развития цифровой экономики

Партнер «Института финансового развития бизнеса»

Экс-советник министра экономического развития России по вопросам поддержки малого и среднего бизнеса

Руководитель проекта upgrade-лаборатория

Эксперт в сфере государственного управления, развития предпринимательства, туристической индустрии, цифровой трансформации, социальных коммуникаций, управления коммерческой недвижимостью

Соавтор и разработчик государственных программ, национальных проектов и методических рекомендаций

Общественный деятель

Член экспертного совета Банка России по финансовой грамотности

Член экспертной группы «Совершенствование мер государственной поддержки» при отраслевой рабочей группы «Цифровая промышленность» АНО «Цифровая экономика»

Член экспертно-консультативного совета при Комитете Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству по вопросам цифровизации деятельности общественных и государственных институтов



<https://t.me/AlferovaYulya>

