«Тинькофф» списал с клиентов миллионы рублей из-за «обогащения» на обмене валют

Фото Евгения Разумного / Ведомости / ТАСС

Клиенты Тинькофф Банка, которые в конце февраля смогли выгодно обменять рубли на доллары с помощью «промежуточной» конвертации в британский фунт, теперь сталкиваются со списаниями — у некоторых из них минус на счетах достигает нескольких десятков миллионов. На погашение задолженности по счетам банк дал клиентам 25 дней

Со счетов клиентов Тинькофф Банка, которые ранее были заблокированы после проведения операций по конвертации валюты, начали списываться деньги. В результате баланс на части из них оказался отрицательным — у пятерых клиентов, со скриншотами из личных кабинетов которых ознакомился Forbes, минус на счетах составляет от 1 млн до 29 млн рублей.

Списания происходят у клиентов, которые 27 февраля смогли через банковское приложение обменять рубли на доллары по выгодному курсу. Сделать это можно было, конвертировав рубли в фунты, а фунты в доллары — так можно было приобрести доллары примерно по 88 рублей, притом что при прямой конвертации рублей в доллары через приложение $1 стоил около 150 рублей, а биржевой курс американской валюты в понедельник, 28 февраля, доходил до 109 рублей. В начале марта клиенты, которые воспользовались этим способом обмена валюты, столкнулись с блокировками счетов.

По словам одного из клиентов, которому заблокировали счет 12 марта, сотрудник службы безопасности банка по телефону объяснил блокировку тем, что на его счет поступил перевод от одного из людей, совершивших выгодную конвертацию. Еще один клиент, конвертировавший валюту, говорит, что отправлял деньги своему другу и его счет также заблокировали. Представитель Тинькофф Банка сообщал, что «ситуация затронула несколько десятков трейдеров», которым было ограничено дистанционное банковское обслуживание.

На погашение задолженности по счетам банк дал клиентам 25 дней, указано в письме, направленном некоторым клиентам (копия письма есть у Forbes). В письме банк уведомляет клиентов, что они «воспользовались уязвимостью в работе алгоритма расчета кросс-курсов валют» и «совершали многократные переводы между валютными счетами для личного неправомерного обогащения». В условиях высокой волатильности на финансовых рынках такие действия клиентов могут считаться дестабилизирующими финансовую систему страны и курс национальной валюты, указывает банк. «Тинькофф» также готов защищать свои интересы в судебном порядке, отмечается в письме. На скриншотах многомиллионных списаний в приложении Тинькофф Банка, с которыми ознакомился Forbes, видно, что банк проводил списания в виде «комиссий за операцию», по причине «неосновательного обогащения».

После разблокировки счета клиентам начала звонить служба безопасности банка, сообщил один из клиентов, от родственника которого банк требует возместить ущерб в 8 млн рублей. Forbes ознакомился с несколькими аудиозаписями разговоров: на них человек представляется Александром из службы безопасности Тинькофф Банка. Он сообщает, что по результатам проверки банка на счета клиентов поступали деньги, полученные в результате «неправомерных

операций с валютой», которые совершались с февраля по март, и предупреждает, что после проверки банк будет обращаться в правоохранительные органы.

Еще один клиент банка, оказавшийся в аналогичной ситуации, рассказал, что размер списаний соответствует прибыли, полученной на операциях с валютой. При этом у тех людей, которые имели на счетах доллары, были списаны только они. Те же клиенты, на счету которых долларов не было, получили списание с рублевых счетов в пересчете «по самому невыгодному курсу», продолжает он. При этом узнать, как именно банк посчитал размер «неосновательного обогащения», клиенты не могут — приложение «Тинькофф» больше не позволяет им заказать выписку со счетов.

Клиенты, столкнувшиеся со списаниями, создали группу в Telegram — сейчас в ней 180 человек. Несколько клиентов рассказали Forbes, что подали жалобы в Банк России в связи с блокировками и списаниями со счетов. По словам представителя Тинькофф Банка, все материалы по «группе лиц», получивших необоснованный доход в период высокой волатильности на финансовом рынке, переданы в «компетентные органы». Других деталей представитель не раскрыл, объяснив, что не вправе это делать. Forbes направил запрос в ЦБ.

По мнению партнера фирмы «Рустам Курмаев и партнеры» Дмитрия Клеточкина, в сложившейся ситуации спор между клиентами и банком может быть разрешен только судом. При этом отказ в выдаче выписки по счету — это незаконное действие со стороны банка, добавляет юрист. Кроме того, ограничение счета и списание с него денег — это решение банка, и клиенты имеют право взыскать неправомерно списанные деньги через суд. «Доказать, что в такой ситуации клиент действовал недобросовестно, при условии, что де-факто банк сам предоставил ему такую техническую возможность, будет крайне сложно. С другой стороны, если клиент несколько раз провел конвертацию рубли-валюта-рубли и так далее, то суд вполне может счесть такие действия злоупотреблением», — заключает Клеточкин.

Адвокат и управляющий партнер юридической компании AVG Legal Алексей Гавришев считает действия банка незаконными и необоснованными — по его мнению, банк злоупотребляет своим правом по отношению к клиентам. «Очевидно, что негативные последствия для банка наступили исключительно по вине самого «Тинькофф» и наличия внутреннего сбоя программного обеспечения», — заключает он. Гавришев уверен, что клиенты Тинькофф Банка в судебном порядке успешно смогут обосновать свою позицию, а затем подать встречные исковые заявления о возмещении причиненного морального ущерба.