Куплю валюту: почему Тинькофф Банк блокирует счета клиентов

В конце февраля в приложении Тинькофф Банка появился способ выгодного обмена валют — этим воспользовались некоторые клиенты. Однако позже их счета были заблокированы. Forbes поговорил с пострадавшими клиентами и выяснил, как возможность заработать на обмене валют обернулась для них блокировкой

С 11 марта пользователи Тинькофф Банка начали массово жаловаться на блокировку банковских карт и вкладов на порталах vc.ru и banki.ru. В комментариях к жалобам банк объяснил клиентам, что устанавливает временные ограничения для тех, чьи недавние операции «попали под признаки злоупотребления условиями договора обслуживания». Речь идет о переводах между валютными счетами 27 февраля — эти переводы привели к «неосновательному обогащению», объясняла поддержка банка. Согласно жалобам на порталах, большинство блокировок произошло в ночь с 11 на 12 марта, однако вплоть до 17 марта пользователи vc.ru продолжали жаловаться на блокировки счета.

Выгодный курс

В ночь с 11 на 12 марта клиент Тинькофф Банка Александр Симонов получил уведомление о блокировке своего счета. Он тут же позвонил в поддержку банка, где его заверили, что счет заблокировала система на искусственном интеллекте. Менеджер сообщила пользователю, что все в порядке и разблокировала счета.

Однако уже на утро счет Симонова снова оказался заблокирован. Менеджер отказался назвать точную причину блокировки, сославшись на пункты 4.5 и 7.3.9 в договоре условий банковского обслуживания. С тех пор счет клиента блокировался около 10 раз, на 18 марта он остается заблокированным, рассказал Симонов в беседе с Forbes.

Александр Симонов — трейдер, и незадолго до блокировок он обнаружил, что в личном кабинете Тинькофф Банка появились «очень выгодные курсы покупки-продажи валюты». Так, если поменять рубли на фунты стерлингов, затем фунты — на американские доллары, а их — обратно в рубли, то можно извлечь прибыль. По такой схеме приобрести $1 можно было за 87,7 рублей, рассказал он. «Многие таким образом купили доллар дешево, а в понедельник (28 февраля) уже сдавали на бирже по 105 рублей. Прибыль в 20% из воздуха», — говорит Симонов.

Корреспондент Forbes также 27 февраля обнаружил в официальном приложении банка, что при конвертации рубля в фунт и затем фунта в доллар можно приобрести валюту по курсу примерно в 88 рублей за $1. При этом во время прямой конвертации рубль — доллар

стоимость $1 составляла около 150 рублей. Информация о способе выгодно обменять валюту в приложении «Тинькофф» быстро распространялась — один из собеседников Forbes, который воспользовался такой возможностью, говорит, что прочитал об этом в одном из Telegram-каналов.

Симонов не знал, с чем связана такая конвертация, и решил обратиться в чат поддержки. Однако сотрудник банка ответил ему, что «конвертация работает в штатном режиме» и «установленный курс отражает повышенную изменчивость на валютном рынке».

Тогда Симонов воспользовался открывшейся возможностью — конвертировал рубли в валюту по более выгодному курсу. Сколько именно он смог заработать таким способом, трейдер не раскрывает, однако добавляет, что «получилось не много». При этом, по словам Симонова, некоторые его знакомые «прогоняли сотни миллионов рублей» через конвертацию в фунт, а затем в доллар.

В официальном письме, которое банк «Тинькофф» прислал по запросу клиента (есть у Forbes) указано, что блокировка карты Симонова произошла из-за того, что он совершал «неоднократные операции по переводу средств между валютными счетами», которые попали под признаки злоупотребления условиями договора.

При этом во время общения с менеджерами Симонов повторно уточнял, связана ли блокировка с операциям по конвертации. «Менеджер отвечал, что все услуги, которые банк предлагает в приложении, обоснованы и можете смело ими пользоваться хоть до посинения, никаких злоупотреблений тут нет», — вспоминает трейдер.

Он сделал публикацию о случившемся на vc.ru, после чего в личных сообщениях с ним связалось «около 10 человек», которые описали похожую ситуацию. Симонов уточняет, что хранил все свои средства только в Тинькофф банке и не пользовался другими. Симонов написал жалобу в Центробанк, а также готовит досудебную претензию.

Представитель Тинькофф Банка на момент публикации не ответил на запрос Forbes.

Право имеющий

Forbes изучил условия комплексного банковского обслуживания Тинькофф Банка. Согласно пунктам 4.5 и 7.3.9, банк может заблокировать счет пользователя, если подозревает, что доступ к счету клиента получили третьи лица, а также для противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) или если операция, проводимая клиентом, противоречит российскому законодательству.

Управляющий партнер юридической компании AVG Legal Алексей Гавришев считает, что в

данной ситуации действия банка являются незаконными и необоснованными. Он объясняет, что пункты договора, на которые ссылается банк, применимы лишь в тех случаях, когда негативные последствия, в том числе незаконное обогащение, наступили вследствие незаконных действий клиента банка. «Очевидно, что клиенты, пользуясь официальным

приложением банка ни в коей мере не совершили каких-либо нарушений договора, более того, в их действиях отсутствовал какой-либо преступный умысел», — заключает он.

Партнер юридической фирмы «Рустам Курмаев и партнеры» Дмитрий Клеточкин считает, что если пострадавшие клиенты решат обратиться в суд, то он будет выносить разные решения в каждом отдельном случае, основываясь на совокупности обстоятельств.

Клеточкин объясняет, что если клиент, купив валюту по низкому курсу, немедленно продавал ее по более выгодному курсу и далее опять за рубли закупал валюту, то такое поведение может быть расценено как злоупотребление правом и банк может взыскать с клиента деньги. Однако банк вряд ли сможет задним числом пересчитать курс и «вычесть» со счета свой убыток, считает юрист. Тем не менее, банк может блокировать средства, принуждая таким образом клиента согласиться на его условия, предупреждает Клеточкин.

Покупка валюты при переводе с фунтов на доллары правомерна и прямого нарушения норм закона о проведении такой валютной операции нет, говорит партнер Orchards Алексей Станкевич. Однако незначительное время совершения операций обмена с одной валюты на другую, явное отсутствие намерения по приобретению фунтов стерлингов для использования в обороте, а также наличие возможности по приобретению доллара напрямую компрометируют операцию и позволяют говорить «о наличии признаков сделки, совершенной с нарушением основ правопорядка и нравственности». Указав на эти обстоятельства, банк может добиться признания сделки недействительной и взыскать с клиентов размер разницы между курсами на дату проведения операции рублю-доллар и рубль-фунт стерлингов-доллар, допускает юрист.